

♦ استشر موظفيك

♦ اكسب احترامهم وولائهم لشركتك

♦ خصص لهم الحوافز المناسبة

استبقاء أفضل موظفيك

نقله إلى العربية
أيهم الصباغ



استبقاء أفضل موظفيك

سلسلة القيادي الناجح

تتقي سلسلة القيادي الناجح مقالات ملائمة لروح العصر: Harvard Management update, Harvard Management Communication Letter, Balanced Scorecard Reports المديرين ومديري المستوى المتوسط؛ كي يصولوا مهاراتهم، ويعززوا فاعليتهم، ويحظوا بأفضلية على صعيد التنافس، مقدمة في صيغة موجزة وميسرة وسهلة الفهم؛ توفيراً لوقت المديرين الثمين. تقدم هذه الكتب أفكاراً ثاقبة، وأساليب جديدة بالثقة؛ من أجل تحسين أداء العمل، وتحقيق نجاحات مباشرة فورية.

كتب أخرى في السلسلة:

- فرق العمل المنسجمة.
- عروض تقنع وتحفز.
- اتصالات وجهاً لوجه للتأثير والوضوح.
- الفوز بالمفاوضات التي تحفظ العلاقات.
- إدارة ذاتك وإعدادها للعمل الذي تريد.
- الوصول إلى مجلس الإدارة.
- اضبط وقتك.
- إستراتيجية تنفيذية لتحقيق النجاح في الأعمال.

- إدارة التغيير لتقليل المقاومة.
- أن تصبح قائداً فاعلاً.
- تحفيز الناس على الأداء المحسّن.
- استخدام المتخصصين البارعين تحقيقاً لميزة تنافسية.
- استبقاء أفضل موظفيك.
- إدارة الأداء للحصول على الحد الأقصى من النتائج.





دليل اغتنام الوقت

استبقاء
أفضل موظفيك

نقله إلى العربية
أيهم الصباغ



Original Title
RETAINING YOUR BEST PEOPLE

The Results-Driven Manager series

Copyright © 2006 Harvard Business School Publishing Corporation

ISBN-10: 1-59139-973-4

ISBN-13: 978-1-59139-973-5

All rights reserved. Authorized translation from the English language edition


Published by arrangement with Harvard Business School Press, Boston Massachusetts (U.S.A.)

حقوق الطبعة العربية محفوظة للبيكان بالتعاقد مع مطابع كلية إدارة الأعمال بجامعة هارفرد، بوسطن، ماستشوستس - الولايات المتحدة الأمريكية.

© 2010  1431

ISBN 1 - 044 - 503 - 603 - 978

الطبعة العربية الأولى 1432 هـ - 2011 م

الناشر  للنشر

المملكة العربية السعودية - شارع العليا العام - جنوب برج المملكة - عمارة الموسيقى للمكاتب

هاتف: 2937581/2937574، فاكس: 2937588 ص.ب: 67622 الرياض 11517

ح مكتبة البيكان، 1431 هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

مجموعة مؤلفين

استبقاء أفضل موظفيك. / مجموعة مؤلفين: أيهم الصباغ؛

- الرياض 1431 هـ

192 ص: 14 × 21 سم

ردمك: 1 - 044 - 503 - 603 - 978

1 - الموظفون والمستخدمون - تنظيم وإدارة أ. الصباغ، أيهم (مترجم)

ب. العنوان

رقم الإيداع: 1431 / 8972

ديوي: 1، 350

امتياز التوزيع شركة مكتبة البيكان

المملكة العربية السعودية - العليا - تقاطع طريق الملك فهد مع شارع العروبة

هاتف: 4160018 / 4654424 - فاكس: 4650129 ص.ب: 62807 الرياض 11595

جميع الحقوق محفوظة للناشر. ولا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو نقله في أي شكل أو واسطة، سواء أكانت إلكترونية أو ميكانيكية، بما في ذلك التصوير بالنسخ «فوتوكوبي»، أو التسجيل، أو التخزين والاسترجاع، دون إذن خطي من الناشر

المحتويات

11.....	مقدمة
31.....	اجعل الاستبقاء إستراتيجية رئيسة
33	لِمَ يجدر بالاستبقاء أن يصبح إستراتيجية رئيسة الآن؟ بول ميكلمان
47.....	توحيد رأس المال البشري مع إستراتيجية الأعمال وجهات نظر من قبل قادة الفكر كاساندر إي. فرانغوس
61	استبقاء الموظفين ما يمكن للمديرين فعله
79	كيف تستبقي الموظفين اللامعين في شركتك؟ إدوارد بريويت
89.....	هل يرغب الموظفون في العمل لديك؟ لورين غاري

- 101.....أشرك موظفيك
- 103.....من المسؤول عن إرضاء الموظفين؟
أنجيلىا هيرين
- 111كيف يقود المديرون المميزون الموظفين؟
بول ميكلمان
- 115كيف تدرب موظفيك؟
مارثا كرومر
- 125تقدير الموظفين ومكافأتهم مع بوب نيلسون
- 129.....التمكن الحقيقي. أدر الحدود
آلان راندولف
- 133.....عدل التقنيات وفق أنماط الموظفين
- 135السبل الكفيلة باستبقاء أفضل مديريك في أسواق العمل الشحيحة..
ماري غيندرون
- 145...لَمْ تغادر النساء؟ -وما الذي يمكن للشركات أن تفعل حيال ذلك؟
كرستين بي. دونايو
- 153.....إدارة نقص العمال: الجزء الأول
كيف تستبقي من بلغوا الخمسين ونيفاً من موظفيك؟
- 159.....إدارة نقص العمال: الجزء الثاني
إيجاد الجيدين من الموظفين الصغار السن واستبقاؤهم

- 167.....استخلص القيمة القصوى من الموظفين
- 169استخلص أفضل أفكار الموظفين مع آلان جي. روبينسون
- 173.....تطوير نقاط القوة، أو إصلاح نقاط الضعف
أيهما أكثر فاعلية؟
ميليسا رافوني
- 181هل يأخذ أفضل موظفيك معرفتهم معهم حين يغادرون؟
دايفيد بوث، ودايفيد واي. سميث
- 187.....المسهمون



مقدمة

كم يبلغ معدل التنقلات في فريقك أو وحدتك؟ هل تنزع لاستبقاء أكثر موظفيك قيمة، أو خسارتهم لمصلحة الشركات المنافسة؟ يقع قسط كبير من المسؤولية عن استبقاء أفضل المواهب - في حين يقل عدد العمال، ويتأرجح سوق العمل، على نحو دوري، بين مصلحة طالبي الوظائف وما يعاكسها - على عاتق الأفراد من المديرين من أمثالك. تعتمد العديد من الشركات، على نحو فعلي، في خضم أسواق العمالة الشحيحة إلى أبعد الحدود، إلى ربط تعويضات المديرين المتغيرة بمعدلات الاستبقاء، فضلاً عن مكافأة المديرين الذين يساعدون الموظفين القيمين على إيجاد وظائف أخرى في الشركة، بما يحول دون توجيههم إلى الشركات المنافسة.

لِمَ تؤكد الشركات، على نحو متزايد، أهمية الاستبقاء بوصفها إستراتيجية تنافسية رئيسة؟ نعيش في عصر المعرفة، ويمثل رأس المال البشري في الشركات أهم مزاياها التنافسية. تشير التغيرات

الديموغرافية، مع ذلك، إلى نقص وشيك في العمالة، وكبير في المقدار بما لم يسبق له مثيل. يشير تقرير لمكتب إحصاءات العمل، صادر في العام 2000، أنه يمكن، بحلول العام 2010، أن تتوافر 10 ملايين وظيفة إضافية، بما يفوق عدد الموظفين في الولايات المتحدة.

يمكن، عبر استبقاء المزيد من أفضل موظفيك وإشراكهم، أن تستفيد على نحو كبير، من الناحية المادية، إن كافأت شركتك الاستبقاء بالعلاوات وغيرها من الحوافز المالية. ستولد، فضلاً عن ذلك، الكثير من القيمة لشركتك. يمكن للفرق المكونة من الموظفين المخلصين، الموهوبين، والمتحمسين أن:

- تلهم بقية الموظفين الولاء والالتزام.
- تقدم خدمة أفضل للزبائن؛ لاكتساب أفرادها معرفة عميقة بشركتهم وزبائنهم.
- تتخطى فيما هو أكثر إبداعاً ومشاركة من التفكير.
- تشعر بالكثير من الرضا عن عملها، وتجد فيه الكثير من المغزى.
- تقيم روابط وثيقة بين أفرادها - صلات تعمق من ولائهم بطريقة إضافية.

من يمكن له من المديرين، حين تصبح تلك النتائج على المحك، أن يحتمل الكلفة الناتجة عن عدم رفع نسبة الاستبقاء في مجموعته؟

إستراتيجية معقدة

يدرك معظم المديرين أهمية الاستبقاء، ولكن لا يزيد الكثير منهم من جهودهم لاستبقاء الموظفين القيمين إلا حين تنقصر مجموعات العمال. يرتئي الموظفون في ذلك، بما لا يخلو من المنطقية، شيئاً من الانتهازية. يجدر بك، عوضاً عن ذلك، أن تنظر إلى الاستبقاء بمنظار طويل الأمد، بما يشمل الأسئلة الآتية على وجه التحديد: ما نوع الثقافة التي ستوجد لها لإقناع أفضل موظفيك بجدوى البقاء في الشركة - وإن اتسمت الظروف بالصعوبة، وقلّت المكافآت المالية؟ كيف ستقود موظفيك وتحفزهم للفوز بولائهم لفريقك وشركتك؟ كيف ستظهر تقديرك لأفضل موظفيك، فضلاً عن دفعهم الشعور بأنهم مسؤولون شخصياً عن عملهم؟

يستلزم كل ما سبق توليفة معقدة من المهارات العليا المتعلقة بقيادة الموظفين - بما يراوح بين إيجاد بيئة عمل تسمح بالمرونة، والنمو، والتطور، ودفع أفضل موظفيك للانخراط بقوة أكبر، والالتزام على نحو أكبر، من ثم، بشركتك. لا يمثل ذلك سوى البداية بكل الأحوال. يتعين عليك على حد سواء، بغية استبقاء وإشراك المزيد من موظفيك الموهوبين، أن تعلم كيفية الاستفادة من الأساليب المختلفة - مثل مراجعات الأداء، والتدريب، والحوافز - بغية زيادة نسبة الاستبقاء.

لا تناسب الطريقة ذاتها الجميع، بكل الأحوال، في اللعبة المتعلقة بوضع إستراتيجيات الاستبقاء. يعود ذلك لاختلاف حاجات الموظفين المختلفين - من مديرين، ونساء، ومن بلغوا الخمسين ونيفاً، وصغار

السن - فضلاً عن تحفيزهم من قبل ما يختلف بوضوح من الاهتمامات، في حين يحددون خياراتهم المهنية. تقدم كل مجموعة من الموظفين، فضلاً عن ذلك، ما تتفرد به من أنماط القيمة الخاصة بها. ويرفد الموظفون الصغار في السن العمل، على سبيل المثال، بما هو جديد من الأفكار، في حين يمتلك الموظفون الأكبر في السن معرفة عميقة بما تعمل شركتك به من المجالات. يعدل أمهر المديرين إستراتيجياتهم الاستباقية، من ثم - بغية الفوز بتلك الأنماط من القيمة، وإشراك كل من تلك المجموعات - بما يتوافق مع كل منها.

لا يكفي استبقاء الموهوبين من موظفيك المباشرين، في نهاية المطاف. يتعين عليك، إضافة إلى ذلك، أن تستخلص أكبر قدر من القيمة من أولئك الموظفين. يشعر الموظفون بالتزام أكبر بوظائفهم، حين يرون أنهم يساهمون في نجاح شركاتهم. يستلزم استخلاص القيمة من موظفيك استغلال طاقاتهم بالقدر الأكبر، فضلاً عن اكتساب معارفهم. سيتمكن فريقك أو وحدتك بتلك الطريقة - إن انتقل أولئك الموظفون، في نهاية المطاف، إلى مجموعات أخرى في الشركة، أو إلى شركات أخرى - من تطبيق تلك المعارف في العمل. يستلزم استخلاص القيمة، على حد سواء، استخلاص أكثر الأفكار إبداعاً من موظفيك، فضلاً عن إشعارهم بأنهم منخرطون بقوة في عملهم. يوفر الموظفون المنخرطون ما هو أفضل من الخدمات - بما يؤدي إلى التزام الزبائن، الذين يزدون من نمو شركتك، بدورهم، فضلاً عن ربحيتها، وأسعار أسهمها.

إن استنتجت أن الاستبقاء أعقد بكثير مما كنت تفترض، فأنت محق بالتأكيد، ولكن ذلك لا يعني عدم قدرتك على النجاح في استبقاء موظفيك. تقدم المقالات، في هذا الكتاب، وفرة من الإرشادات القيمة. هاكم عرضاً مختصراً لما ستجدونه في تلك المختارات:

جعل الاستبقاء إستراتيجية رئيسة

يتمتع أكثر المديرين تأثيراً بمهارات معينة تتعلق بالاستبقاء - كالقدرة على اجتذاب الموظفين الموهوبين إلى شركاتهم، وإدراك علامات التحذير المبكرة من نفور الموظفين، ومنح الفرص التي تمكن الموظفين القيمين من التقدم في وظائفهم. وتبحث المقالات الواردة في هذا القسم، على نطاق واسع، المهارات التي تحتاجها لرفع نسبة الاستبقاء في مجموعتك.

يستهل بول ميكلمان، المحرر في مجال الأعمال، القسم بالمقال المعنون بـ «لَمْ يجدر بالاستبقاء أن يصبح إستراتيجية رئيسة الآن؟». يفضل العديد من العاملين، بحسب ميكلمان، البقاء مع موظفهم الحالي، إن منحهم مديروهم الفرص للنمو، وتطوير مهاراتهم، وتهيئة أنفسهم للتقدم في وظائفهم. كيف يمكن توفير تلك الفرص؟ اعلم بقدر ما أمكنك عن موظفيك. اطرح أسئلة مثل: «ما يمكننا فعله لاستبقائك؟ ما الأمور التي ترغبها مستقبلاً في وظيفتك؟». أعلم أفضل الموظفين لديك، إضافة إلى ذلك، بأنك تعتز بهم، وتعتمد عليهم، وترغب في مكافأتهم بكل ما أمكن من الطرق. ما العائد من ذلك؟ ستزيد قابليتهم للبقاء إلى جانبك، وإن عمل «صائدو المواهب» على استمالتهم.

تبحث المستشارة في مجال الإدارة كاساندرافرانغوس، في المقال المعنون بـ «توحيد رأس المال البشري مع إستراتيجية الأعمال: وجهات نظر من قبل قادة للفكر»، في فكر ثلاث من الخبراء حول الاستبقاء والقيادة الإستراتيجية للموظفين. يبحث الدكتور جاك فيتز-إنز (مؤلف كتاب «عائدات استثمار رأس المال البشري»، ومؤسس معهد (ساراتوغا) ورئيسه، على سبيل المثال، المديرين على التألف مع المعايير المتعلقة بالاستبقاء (ككلفة التنقلات)، وبذل الكثير من الجهود لتحقيق أهداف طموحة («كتخفيض نسبة التنقلات بحلول نهاية العام، على سبيل المثال، بمقدار 25%»).

يؤكد دايفيد نورتون (المشارك في وضع منهجية «بطاقة الأداء المتوازن» لإدارة الأداء، والمشارك في تأسيس شركة «بالانسد سكوركارد كولا برتيف»)، في المقال ذاته، على إمكانية قيادة المديرين موظفيهم بطريقة أفضل، عبر التحديد الموضوعي لإسهامات الموظفين الموهوبين في إستراتيجية الشركة. يتعين على المديرين، مع نظرائهم المسؤولين عن الموارد البشرية، تطوير مجموعة معايير قياسية -إضافة إلى لغة موحدة- لتبادل المعلومات حول القيمة الإستراتيجية الناتجة عن القوى العاملة في الشركة.

تنصح هيلين درينان، الخبيرة الثالثة في المقال -والمديرة التنفيذية السابقة في جمعية إدارة الموارد البشرية- المديرين بتعميق فهمهم البيئة الشاملة لمجال الأعمال، التي تعمل شركاتهم ضمنها، إضافة إلى ما يبرز من تحديات قوى العمل الطويلة الأمد. سيتمكن المديرون، في تلك الحالة فحسب، من وضع ما هو ناجح من إستراتيجيات الاستبقاء.

يصف المقال الآتي، «استبقاء الموظفين: ما يمكن للمديرين فعله»، مجموعة قيمة من الممارسات المتعلقة بالاستبقاء، بما يشمل السبل الكفيلة بإدراك علامات التحذير المبكرة من نفور الموظفين (بما يشمل التغيير في السلوك، كالتأخر في الحضور عن المعتاد، وتراجع مستوى الأداء، والتحدث عن «الإجهاد»). ويعرض المقال كذلك لائحة حول «إدارة الاستبقاء»: إن أردت «إيجاد بيئة رائعة»، على سبيل المثال، فأظهر اهتماماً حقيقياً بالموظفين بوصفهم أفراداً، وانشر المعلومات بحرية عن العمل وإستراتيجياته - ستعلم موظفيك، بتلك الطريقة، أنك تأتمنهم على المعلومات، وتحترم قدرتهم على دعم أهداف الشركة. يجدر بك، «بغية إيجاد وظائف ممتازة»، أن تكل إلى الموظفين مهامً تطور من مهاراتهم، ويتعين عليك - بغية تحديد علامات الاستياء مبكراً، ومعالجتها - أن تستمع إلى آراء الموظفين، على نحو دوري، فيما يتعلق ببيئة العمل، وطريقتك في الإدارة. تقدم فقرات جانبية، في هذا المقال، معلومات إضافية حول مساعدة محبي التغيير من الموظفين على إيجاد فرص جديدة داخل الشركة، فضلاً عن وضع عروض عمل تجتذب الموظفين الأنسب لشركتك - بما يزيد من قابليتهم، بالحد الأكبر، للبقاء فيها.

ستجد اقتراحات قيمة إضافية في المقال المعنون بـ «كيف تستبقي الموظفين اللامعين في شركتك». يؤكد الكاتب إدوارد بريويت حقيقة يجدها العديد من المديرين مدهشة: يمثل الأجر العامل الأقل أهمية فيما يتعلق بتشجيع ولاء الموظف لشركته. يمكن أن يعود التأكيد

على مسألة الأجر، إضافة إلى ذلك، في الحقيقة، بما هو سلبي من النتائج للشركة - لأنه يشجع الموظفين على الانتقال إلى أول من يعرض عليهم أجراً أكبر من الشركات. يجدر بك، عوضاً عن منح الموظفين اللامعين المال لاستبقائهم، أن توجد بيئة العمل المناسبة، بما يشمل منح الموظفين القيميين العديد من الفرص لاكتساب مهارات جديدة، وإبداء الآراء البناءة حول أدائهم. ويتعين عليك، إضافة إلى ذلك، أن تحرص على معاملة موظفيك المباشرين بطريقة ملائمة، بالنظر إلى أن التعامل السيئ للمديرين يمثل أحد أكثر الأسباب شيوعاً لمغادرة أفضل الموظفين.

يدرس لورين غاري، الكاتب في مجال الأعمال، في المقال الأخير من هذا القسم، المعنون بـ «هل يرغب الموظفون في العمل لديك؟»، عن كثر أثر الإدارة الناجحة في الاستبقاء. يعرض الكاتب خمساً من المهارات الرئيسية، المطلوبة لتحسين سمعتك «كمدير مفضل للموظفين». يبدأ الاستبقاء، على سبيل المثال، «باستكشاف المواهب»: يتعين عليك، بغية وضع أفضل المواهب في الأماكن المناسبة، أن تحرص على أن «تفوق الخبرات الكلية لمرشحي العمل ما يتمتع به المنافسون الآخرون». لا يعني ذلك سوى المشاركة بقوة في عملية الاختيار والتوظيف، عوضاً عن إيكال المهمة على قسم الموارد البشرية.

تشمل المهارات المتبقية «بناء العلاقات» (استيعاب الموظفين الجدد ضمن ثقافة مجموعتك)، و«بناء الثقة» (إظهار مصداقيتك، الافتخار بموظفيك، معاملتهم باحترام وإنصاف، إيجاد حس من

الروح الجماعية). يؤكد غاري كذلك على «اكتساب المهارات» (تمكين الموظفين باستمرار من صقل مهاراتهم الحالية، واكتساب مهارات جديدة)، و«الارتقاء بسمعة الشركات» (تحسين صورة شركتك في نظر موظفيك المباشرين).

إشراك موظفيك

تختبر المقالات عن قرب، في هذا القسم، عدداً من التقنيات الفاعلة، على وجه الخصوص، لإشراك موظفيك. ما الفائدة من رفع مستوى مشاركة الموظفين ذوي الأداء العالي؟ ستزيد، عبر القيام بذلك، من التزامهم بشركتك.

تسلط أنجيلا هيرين، المحررة في مجال الأعمال، في المقال المعنون بـ«من المسؤول عن إرضاء الموظفين؟»، الضوء على مراجعات الأداء. يستغل العديد من المديرين مراجعات الأداء، بحسب هيرين، للتعبير عن توقعاتهم، وتحديد الأهداف، لا أكثر. توفر تلك اللقاءات، مع ذلك، فرصاً قيمة للمديرين؛ لإشراك أفضل المؤدين في العمل - عبر إطراء الأداء الجيد، والاستماع عن قرب لمخاوف الموظفين. وظّف جلسات المراجعة لمناقشة ما يريده الموظفون ويحتاجونه، بما يمكنك من معالجة مظاهر الاستياء، ونقل الموظفين من حالة النفور إلى الولاء للشركة.

يتجسد أحد الحلول الرئيسة في مطالبة الموظفين بأن يكونوا محددين، قدر الإمكان، فيما يتعلق بأسباب استيائهم. إن طالب أحد الموظفين بالمزيد من المال، فتنبّه لتلك المطالبات أن تمثل، في الكثير

من الأحيان، رغبة في التقدير، والتكريم، والاحترام. يجدر بك، في تلك الحالة، أن تدعو الموظف لوضع لائحة بما يمكن أن يعنيه التقدير في مكان العمل. لا تنس، على حد سواء، مراجعة الموارد المتوافرة - كالبرامج التدريبية، والمهام التطويرية- التي يمكن أن تساعد في تلبية رغبة الموظفين في التطور المهني.

يبحث بول ميكلمان، مؤلف «كيف يقود المديرون المميزون الموظفين؟» (المقال الآتي في هذا القسم)، في المسألة المتعلقة بإشراك الموظفين بطريقة إضافية. يقدم العمال المنخرطون، بفضل الاستمرارية الناتجة عن طول مدة خدمتهم، ما هو أفضل من الخدمات للزبائن - مما يزيد من التزام الآخرين، على حد سواء، الذي يعزز من نمو شركتك، وربحيتها على المدى الطويل، وأسعار أسهمها.

يوصف ميكلمان عدداً من المقاربات لزيادة انخراط الموظفين. يدور أحد التكتيكات حول التماس الموظفين ومكافأتهم، ممن تعيد مواهبهم تعيين كيفية إنجاز العمل. ينجح موظفو خدمة الزبائن، على سبيل المثال، الذين يبرعون في استخدام الهاتف أداة للتودد إلى الزبائن، في إدارة العلاقة مع كل من الزبائن بفاعلية أكبر ممن يفتقرون إلى تلك الموهبة. يتجسد أسلوب آخر في مساعدة الموظفين المباشرين على تطوير نقاط قوتهم الحالية المتفردة - للاستفادة مما يتقنون أداءه بالفعل.

يمكن للتدريب، على حد سواء، أن يمثل أداة فاعلة لإشراك الموظفين القيمين. تبحث مارثا كرومر، الكاتبة في مجالي الأعمال والتسويق، في ذلك الموضوع في المقالة المعنونة بـ «كيف تدرب موظفيك؟». لم يزيد

التدريب الناجح من الاستبقاء؟ تمثل تلك عملية تفاعلية تمكنك من مساعدة موظفيك على تعيين طموحاتهم المهنية وتحقيقها. تزيد قابلية من يحققون أهدافهم المهنية، من ثم، للبقاء مع موظفهم.

يستلزم التدريب مهارات معينة، كغيره من المسؤوليات الإدارية. ويتعين عليك، على سبيل المثال، مدة جلسات التدريب، أن تركز انتباهك، كلياً، على موظفك، وتستمع بإنصات إلى وجهات نظره ومخاوفه، وتطرح عليه ما يدعى بـ «الأسئلة المفتوحة» (تلك التي لا تتطلب إجابات بنعم، أو لا)؛ لتشجيعه على اكتشاف خيارات جديدة، ورؤية الأمور من منظور جديد. تعرض كرومر، باختصار، عدداً من المهارات الإضافية الضرورية للتدريب، وتوضح كيفية بناء وتعزيز الثقة والاحترام المتبادلين عبر علاقة التدريب.

يمكن للكيفية التي تعين بها الأداء الجيد وتكافئه، على حد سواء، أن تؤثر بقوة في قدرتك على إشراك الموظفين الموهوبين. لم يسهم تقدير الموظف الموهوب، من قبل مديره، في إشعاره بالتميز - مما يعزز من ولائه والتزامه بفريقه وشركته. يقدم بوب نيلسون، الكاتب في مجال الأعمال، وخبير تحفيز الموظفين، في المقالة المعنونة بـ «تقدير الموظفين ومكافأتهم»، نصائح للتعبير عما هو مؤثر من التقدير.

كلما بکرت في تقدير الأداء الجيد للموظف، على سبيل المثال، اتضحت الرسالة أنك تقدره - وزادت قابليته لتقديم الأداء المرغوب. يتسم اختيار المناسب من أنواع الإطراء بالأهمية على حد سواء. تبين ما يفضل موظفوك تلقيه من الثناء - كرسالة شكر مكتوبة بخط اليد،

أو رسالة إلكترونية تعبر عن تقديرك، أو زيارة شخصية من قبلك، أو الإقرار علانية بإنجاز الموظف مدة اجتماع الفريق أو القسم. يمكن لكلمات الدعم والتقدير - أو إقامة غداء للفريق للاحتفال بالنجاح - في خضم ما هو عسير من الظروف الاقتصادية، حين تنعدم المكافآت المالية، أن تعود بما هو بالغ من الآثار، دون أن تكلف الكثير.

يختتم آلان راندولف، البروفسور في مجال الأعمال، هذا القسم بمقالة «التمكين الحقيقي. أدر الحدود» التي تركز على الإستراتيجيات المتعلقة بتعميق حس الملكية لدى الموظفين فيما يتعلق بعملهم. كلما شعر موظفوك بمسؤولية أكبر عن وظائفهم، زاد التزامهم بشركتك.

يمكن، بحسب راندولف، للاستخدام الذكي لـ «حدود» ما يتوقع من موظفيك القيام به، أن يعمق حس الملكية لديهم. يمكن، على سبيل المثال، عبر الزيادة التدريجية لما يسم مسؤوليات موظفيك من تعقيد، أن توجد حساً من السيطرة. لم يكن يسمح لفرق الإنتاج في إحدى الشركات الصناعية، في بادئ الأمر، باتخاذ القرارات إلا فيما يتعلق بمهام بسيطة، كقياس الجودة على سبيل المثال. أخذت الفرق، عندما اكتسبت الخبرة، تتولى مهام أكثر تعقيداً، كاختيار طرائق العمل. فازداد التحفيز لدى تلك الفرق، من ثم، وارتفع مستوى أدائها.

تتجسد إستراتيجية أخرى لإدارة الحدود في الإطاراء على التقدم وتوسيع الحدود، ما إن تستشعر المعارضة لدى موظفيك. حيث عمد المديرون، في إحدى شركات الخدمات، إلى التعامل مع المعارضة عبر سؤال الموظفين تعيين الأهداف المتعلقة بتحسين أداء فرقهم، والعمل

لتحقيقها. قدمت الفرق القليل من الأفكار، في بادئ الأمر، لتخرج بالكثير منها بعد وقت قصير، بما يشمل اقتراحاً يتعلق بإعادة تأهيل المعدات، أسفر عن توفير أكثر من 100 ألف دولار.

تعديل التقنيات وفق أنماط الموظفين

تتمتع مجموعات الموظفين المختلفة - من مديرين، ونساء، وعمال كبار وصغار في السن - بأنماط متفردة من المزايا التي يمكن أن تقدمها، واهتمامات متميزة تضعها في الحسبان حين تحدد خياراتها المهنية. يتعين عليك - بغية الاستفادة من مزايا أفضل المنتمين إلى تلك المجموعات، والفوز بولائهم - أن تكيف إستراتيجياتك المتعلقة بالاستبقاء والإشراك وفقاً لتلك الأنماط.

يُستهل هذا القسم بمقالة «السبل الكفيلة باستبقاء أفضل مديريك في أسواق العمل الشحيحة»، للكاتبة في مجال الأعمال ماري غيندرسون. تجد الشركات المزيد من الصعوبة، بما لم يسبق له مثيل، بحسب غيندرسون، في استبقاء مديريها الموهوبين. يجدر بإستراتيجيتك الموضوعية للتعامل مع تلك المسألة أن تعين المواقع التي يمثل الأجر أمراً مهماً فيما يتعلق بها - كالمناصب الإدارية، في معظم الأحيان، في شركات تقنية المعلومات. ويجدر بك، في تلك الحالة، أن تعتمد إلى توفير أجور تنافسية، يمكن أن تحدد مقدارها عبر تتبع الإعلانات، والتواصل مع العاملين في شركات الموارد البشرية، وسؤال الشركات التجارية. ثم إنه يجدر بك، فيما لا يعد الأجر مهماً أو كبيراً من المواقع، أن تفكر في زيادة

حُصص المديرين في أسهم الشركة. تنبّه، إضافة إلى ذلك، لعلامات الإجهاد، واحرص على معالجتها - لما يسببه الإجهاد من نفور، على نحو شائع، على وجه الخصوص، لدى المديرين المثقلين بالأعباء.

تقارب كرستين دوناو، الكاتبة في مجال الأعمال، المسألة المتعلقة باستبقاء الموظفين القيّمات في المقال الآتي من القسم، المعنون بـ «لِمَ تغادر النساء؟» - وما يمكن للشركات أن تفعل حيال ذلك». تغادر العديد من النساء الموهوبات الشركات، كما توضح دوناو، للبدء بعملهن الخاص، بسبب ما تواجهن من عوائق التقدم في عالم الشركات، وهو ما ينتج «هجرة للعقول»، تضر بتلك الشركات.

كيف يمكن لك مواجهة تلك الهجرة؟ سهّل النقاش والبحث في المسائل المتعلقة بالإنصاف على صعيد الجنس. سل هل يجدر بك العمل على نحو أكبر لضمان إشراك النساء في تفاعلات العمل المهمة - كإقامة علاقات عمل جديدة، بما لا يتسم بال رسمية، وتوجيه العلاقات القائمة، والتواصل الاجتماعي مع الزبائن عقب أوقات الدوام الرسمي؟ اعمل، إضافة إلى ذلك، على إزالة الحواجز «الخفية» أمام نجاح المرأة، كالآراء النمطية السلبية حول الموظفات، التي تؤثر في القرارات المتعلقة بمن يتم ترقيته، ومن يوكل المهام التطويرية على الصعيد المهني. شجع، بالإضافة إلى ما سبق، الفهم الذي يدور حول القيمة المتفردة التي تحققها النساء في العمل - بما يتجسد، على سبيل المثال، في النزعة الأكبر لتشجيع تبادل المعلومات، وتطبيق ما هو أكثر انفتاحاً من أنماط الإدارة.

يحول المقال المعنون بـ «كيف تستبقي من بلغوا الخمسين ونيفاً من موظفيك؟»، الانتباه في هذا القسم إلى المسألة المتعلقة باستبقاء العمال الكبار في السن - المولودين ما بعد الحرب العالمية الثانية (بين عامي 1947 - 1961)، المعروفين بإنتاجيتهم وإمكانية الاعتماد عليهم، الذين يجسدون معظم رأس المال الفكري في شركتك. يتعين عليك، بالنظر إلى إمكانية التقاعد الوشيك لعدد كبير من المنتمين إلى تلك الشريحة، أن تطور الخطط لاستبقاء أولئك الموظفين القيمين، والاستفادة من مزاياهم.

يمكن لخطط التعويضات المعدلة أن تساعد في ذلك الصدد، بما يشمل، على سبيل المثال، الإسهام بقدر أكبر في مدخرات التقاعد. يفضل العديد من الموظفين الكبار في السن، على حد سواء، بدرجة كبيرة، الاستفادة من جداول العمل المرنة، إضافة إلى فرص العمل بدوام جزئي، ومشاركتهم في أعباء الوظيفة، والعمل في منازلهم. ويمكن للاستقلالية - قدرة الموظف على العمل بمفرده، واستكشاف ما هو مثير من التحديات الجديدة - أن «تغري» العمال الكبار في السن، على نحو إضافي، من المترددين في البقاء مع موظفهم الحالي. يمكن لإطلاق الحوار، لا أكثر، مع من بلغوا الخمسين ونيفاً من الموظفين - بما يشمل سؤالهم عن حاجاتهم المتغيرة، وما يمكن أن يمثل بيئة العمل المثالية في نظرهم - أن يفسح المجال لاكتشاف ما هو مهم من المسائل.

يبحث المقال المعنون بـ «إيجاد - واستبقاء - الجيدين من الموظفين صغار السن» في الجهة المقابلة من الطيف العمري. انخفض عدد العمال، الذين تتراوح أعمارهم بين 25 و 34 - بالنظر إلى شح أسواق

العمالة، والقلة الواضحة في عدد المنتمين إلى المجموعة العمرية التي تلي المجموعة السابقة الذكر - بما يقارب نسبة 12% منذ العام 1990. وسيواصل انخفاضه بحسب التوقعات. يحول ذلك دون استفادة الشركات من الأفكار الجديدة التي يرفد بها الموظفون الشباب بيئة العمل.

يجدر بك، بغية مقارنة تلك المشكلة، أن تعمل على التأليف بين التوظيف، والاستبقاء، والإستراتيجيات المتعلقة بإعادة التنظيم. اعمد، على سبيل المثال، إلى تطوير «مقترحات للقيمة»؛ بغية التمييز بين شركتك ومنافسيها في أذهان مرشحي الوظائف الصغار السن. يجدر بك، بغية الإبقاء على ولاء الموظفين الشباب، أن تفكر في توفير ما هو غير اعتيادي من المزايا التي يقدرونها - كالتأمين على العربات والمنازل، والخدمات القانونية مدفوعة الأجر - إضافة إلى التأمين الصحي. اعمد، في نهاية المطاف، إلى توفير ما هو مرن من الوظائف التي تجتذب العمال الصغار السن، الذين يتبعون مقاربات مرنة، غير ملزمة، في العمل. امنحهم الإجازات، على سبيل المثال، والحق في عقد «الصفقات الاستشارية»، والحرية في إنجاز المهام، إن أثار ذلك اهتمامهم، ولبى احتياجات شركتك على حد سواء.

استخلاص القيمة القصوى من الموظفين

لا يكفي أن تستبقي الموظفين الموهوبين فحسب، بل يتعين عليك أن تستفيد من المعرفة، والأفكار، والمهارات المتميزة التي يرفدون بها بيئة العمل في شركتك. يشعر الموظفون بالتقدير، حين يرون أن مواهبهم

تستغل في الشركات التي يعملون فيها. يسهم ذلك، بدوره، في زيادة التزام الموظفين بشركاتهم.

يقدم آلان جي. روبينسون، الكاتب في مجال الأعمال، في المقال المعلنون بـ «استخلاص أفضل أفكار الموظفين»، النصائح لاستخلاص القيمة من أفضل العاملين لديك. يؤكد الكاتب على أهمية استخلاص «الأفكار البسيطة» من الموظفين - التي يمكن أن تقتصر إلى الأهمية بحد ذاتها، كما تبدو الحال عليه، ولكنها تحسن من أداء شركتك بمجملها. لا يمكن تمييز الأفكار البسيطة، بالنقيض من الكبيرة، كما يؤكد روبينسون، من قبل المنافسين لشركتك، وهو ما يحول دون الرد عليها، أو محاكاتها، بالقدر ذاته من السهولة. تقدم الأفكار البسيطة لشركتك، لذلك السبب، ما يتسم بالتنافسية من المزايا. ويعمد الموظفون إلى توليد المزيد من الأفكار البسيطة، حين يكتشفون أن اقتراحاتهم السابقة قد تم تبنيها وتنفيذها من قبل الشركة. يجدر بك، من ثم، أن تطبق الأفكار الجيدة سريعاً، وأن تكرم من يمنحها من الموظفين على الفور.

يبحث المقال الآتي في هذا القسم، «تطوير نقاط القوة، أو إصلاح نقاط الضعف: أيهما أكثر فاعلية؟»، للمستشارة ميليسا رافوني، في أهمية استغلال القدرات المتفردة لذوي الأداء العالي من الموظفين. تنصح رافوني - بغية استخلاص القيمة القصوى من أفضل موظفيك، وزيادة فرصك، من ثم، لاستبقائهم - بأن تعتمد إلى الموازنة بين تطوير نقاط القوة لدى الموظفين، ومعالجة نقاط ضعفهم. لم؟ لأن

ضمان تلبية احتياجات شركتك يستلزم القيام بكل الأمرين، في الكثير من الأحيان.

تتضمن الإستراتيجيات، المتعلقة بمعالجة نقاط الضعف، تأكيد الأهمية الإستراتيجية لإصلاح نقاط الضعف في مجالات معينة. أعلم الموظف بكلفة تجاهل تلك النقاط، وقلل من وطأة عملية تطوير المهارات ما أمكنك. لنفرض، على سبيل المثال، أن أحد الموظفين يعاني مشكلة في إدارة الوقت - ولكنك تعلم أنه يهتم بالتقنية إلى أبعد الحدود. يمكنك، في تلك الحالة، أن توفر ما يتعلق بإدارة الوقت من الأدوات، التي يمكن أن تقدم له العون، وتأسر اهتمامه في الوقت ذاته.

يغدو استخلاص القيمة منهم - حين تقود محبي التغيير من الموظفين، الذين يمكن أن ينتقلوا، في نهاية المطاف، إلى مجموعات أخرى في شركتك - ضرورياً على وجه الخصوص. يعد استبقاؤهم في شركتك، بالتأكيد، أفضل كثيراً من خسارتهم لمصلحة الشركات المنافسة. يمكن، بكل الأحوال، إن انتقل أولئك إلى مكان آخر ضمن الشركة، أن «يأخذوا» ما هو مهم من المعارف، التي يحتاجها فريقك للتقدم.

يبحث المستشاران دايفيد بوث ودايفيد سميث، التابعان لشركة «أكسنتشر»، هذه المشكلة في المقال الأخير في القسم، المعنون بـ «هل يأخذ أفضل موظفيك معرفتهم معهم حين يغادرون؟». يقدم الكاتبان إستراتيجيات لاكتساب المعارف التي يحظى بها أكثر المنتجين من موظفيك. يجدر بك، على سبيل المثال، أن تعين ما تفتقده بالقدر الأكبر

من المعارف والخبرات. من سيملاً من الموظفين - إن غادر أحدهم مجموعتك - هذا الفراغ الكبير؟ أطلق برنامجاً للتخطيط للتعاقب الوظيفي؛ كي تضمن ملء الوظائف الشاغرة المهمة من قبل المناسبين من الموظفين، واحرص على استخدام التقنية - كالتعليم الإلكتروني، وتقنيات محاكاة الأداء - لاكتساب معارف الخبراء القيمة، وتكوين المجموعات المعرفية حولهم.

يستلزم استبقاء أفضل موظفيك توليفة معقدة من المهارات الإدارية. أبقِ الأسئلة الآتية في ذهنك، في حين تقرأ المختارات في هذا الكتاب:

■ من ستندم على فقدانه، بالقدر الأكبر، من الموظفين في مجموعتك؟

● كيف يمكنك إظهار تقديرك، على الوجه الأمثل، لأولئك الموظفين؟

● ما الإجراءات التي يمكن أن تتخذها لإيجاد بيئة عمل تضمن التزام أولئك الموظفين بفريقك وشركتك؟

■ ما الذي يريده أفضل موظفيك من حياتهم المهنية؟ أفرص التقدم في وظائفهم؟ أم العمل مع من يحبون؟ أم التنوع في مهام عملهم؟ كيف يمكن لك اكتشاف تلك الاحتياجات وتلبيتها - بما يجعلك تفوز بولاء موظفيك؟

اجعل الاستبقاء إستراتيجية رئيسة

يتعين عليك أن تصقل مهارات معينة؛ كي تجعل من استبقاء موظفيك وإشراكهم إستراتيجية تنافسية رئيسة. تشمل تلك المهارات معرفة كيفية اجتذاب الأفراد الموهوبين إلى شركتك، وإدراك إشارات التحذير المبكرة من إمكانية نزوح موظفيك القيمين إلى التفكير في المغادرة، وتوفير الفرص لذوي الأداء العالي للتقدم في وظائفهم. تبحث المختارات الآتية في تلك المهارات وغيرها، وتقدم أفكاراً لتطبيقها.

ستجد، على سبيل المثال، مقالات توضح كيفية إبراز مطامح أفضل موظفيك وتشجيعها فيما يتعلق بوظائفهم، فضلاً عن كيفية تحديد قيمة الاستبقاء في الناتج النهائي لشركتك. ستكتشف، إضافة إلى ذلك، بعض الحقائق المدهشة (أن الأجر، على سبيل المثال، لا يمثل المحفز الأقوى لمعظم الموظفين). ستمتلك المعرفة، في نهاية المطاف، بشأن خمس من المهارات الرئيسة التي ستساعدك في بناء سمعتك «كمدير مفضل» للعمال المخلصين المنخرطين.

لَمْ يَجِدْ بِالْإِسْتِيقَاءِ أَنْ يَصْبِحَ إِسْتِرَاطِيَّةً رَئِيسَةَ الْآن؟

بول ميكلمان

بلغت الساعة 12:05، من ظهيرة يوم الأربعاء، وقد تأخر جيف تايلور، مؤسس موقع «مونسטר» للتوظيف الإلكتروني، عن مواعده. دسَّت مساعدته رأسها من باب مكتبه؛ لتحتة على الانتقال إلى مواعده الآتي: غداء الموظفين، الذي يمثل نقاشاً مفتوحاً يستضيفه تايلور شهراً بعد شهر. أمضى تايلور صبيحة يوم الثلاثاء في جلسة لتوجيه 27 من الموظفين الجدد. سيؤدي تايلور دور منسق الأسطوانات، بعد أسبوع، في حفلة الشركة التي ستقام مكافأة للموظفين، وتعويضاً لهم عن إلغاء حفلة العطلة في العام المنصرم، لما مثلته، كما بدت الحال عليه، من بذخ شديد. يوجد لدى طاقم الموظفين في الشركة ما يحتفلون به، على حد سواء، هذه الأيام: منحهم علاوات الجدارة أخيراً.

لا يهدف التركيز على الروح المعنوية والاستبقاء، في نظر جيف تايلور ومن يماثله في الذهنية من القادة، إلى الحفاظ على مناخ عمل إيجابي مدة تلك الأوقات العسيرة فحسب، أو التوثق، ببساطة، من بقاء أفضل

موظفيك على التزامهم مع الشركة، إن قدمت الأسواق، بعد وقت قصير، ما هو جديد من الفرص، بل تأسيس طريقة للقيام بالأعمال بما يمكن أن يمثل ضرورة كبيرة للبقاء بضع سنوات إضافية، لا أكثر. يشير تقرير لمكتب إحصاءات العمل، صادر في العام 2000. أنه يمكن، بحلول العام 2010، أن تتوافر 10 ملايين وظيفة إضافية، بما يفوق عدد الموظفين في الولايات المتحدة - بفضل توليفة من العوامل، بما يشمل تقاعد من ولدوا في حقبة ما بعد الحرب العالمية الثانية (بين عامي 1947 - 1961)، وتناقص عدد العمال الذين تتراوح أعمارهم بين 25 و34.

هل تعتقدون أن العام 1999 كان يمثل ما هو سيئ من الأوقات للتوظيف؟ لم تمثل تلك السنة، بحسب تايلور، «سوى مؤشر لما سراه في العام 2008. سنواجه أسوأ أزمة نقص في العمال، طوال حياتنا، في السنوات الخمس المقبلة».

يعتقد عدد من الخبراء، في حين يعكس العديد منهم فكر تايلور فيما يتعلق بأزمة نقص العمالة الوشيكة، أن توليفة من التقنية المتقدمة والعولمة المتزايدة ستخفف من حدتها. سيتحول سوق العمل ذات يوم، مع ذلك، في المستقبل غير البعيد، لمصلحة طالبي الوظائف ثانية، ويمكن أن يكون أثر ذلك، عند حدوثه، شديداً في بعض الشركات - خاصة تلك التي تؤخر الإستراتيجيات المتعلقة بإرضاء الموظفين واستبقائهم لمصلحة ما يبدو أكثر إلحاحاً من القضايا المتعلقة ببقاء الشركات.

يتحدث جون إي. تشالينجر، المدير التنفيذي لشركة «تشالينجر، غراي أند كريسماس» للتوظيف، على الصعيد الوطني، قائلاً: «المزاج

العام متشائم. تأثرت المعنويات، بالتأكيد، فيما يتعلق بأولئك الذين تمكنوا من تجنب خفض الوظائف. يشير استطلاع حديث للرأي (فيما يتعلق بالعمال الأمريكيين) إلى أن 34% من المستطلعة آراؤهم سيتركون وظائفهم، على الأرجح، ما إن يتحسن الاقتصاد». تحدث، إضافة إلى ذلك، 48% ممن استطلعت آراؤهم من المديرين الأمريكيين المنتمين إلى المستوى المتوسط، في دراسة أجرتها شركة «أكسنتشر» في آب/أغسطس من العام 2003، قائلين: إنهم يبحثون عن وظائف أخرى، أو يخططون للقيام بذلك حين يتعافى الاقتصاد.

يمكن أن يكون الوقت قد حان، من ثم، فيما يتعلق بالشركات التي تعتقد أن مكانة العاملين لديها تمثل عاملاً أساسياً لبناء القيمة، لإعادة النظر في الإستراتيجية المتمثلة في «أن لا مكان آخر يذهبون إليه»، فيما يتعلق باستبقاء الموظفين.

تقوم العديد من الشركات بذلك، ليس إلا، وتجد أن مفتاح الاستبقاء يكمن في إستراتيجية تراعي كلاً من طموحات موظفيها الشخصية (الارتقاء في الوظيفة، التقدير، المكافأة)، وما يملكونه من طموحات فيما يتعلق بشركاتهم.

التركيز على الفرد

يتحدث دايفيد شولكوف، المدير في شركة «ديلويت أند تاتش» للخدمات الاستشارية المتعلقة برأس المال البشري، قائلاً: إن التخلي عن مقاربة تضع الاستبقاء في مكان متدنٍ من لائحة الأولويات لن يكون

سهلاً بالضرورة. «لن يسهم الانتظار حتى الآن للقيام بمبادرات تتعلق بالموظفين إلا في إظهارها، على وجه الاحتمال، بوصفها مجرد مبادرات لا أكثر، أو كما خاطبني أحد الزبائن قائلاً: «يبدو الأمر وكأننا نحاول التركيز على موظفينا على نحو مفاجئ. لا يمثل ذلك من القيادات، في الحقيقة، إلا من تعمل على خدمة غاياتها فحسب». يقع من لا يركز على موظفيه من الشركات في موقف عجز اليوم».

يردف الرجل، مع ذلك، قائلاً: «لا يزال هناك أمل. أعتقد أننا نرى مزيداً من الموظفين الذين يرون وظائفهم من منظور فردي على المدى الطويل. سيفضلون، على الأرجح، البقاء مع موظفيهم الحاليين إن قدمت لهم فرص في العمل. تحظى من تتسم بالجدية من الشركات، من ثم، فيما يتعلق باستبقاء المواهب البارزة، بفرصة كبيرة في يومنا هذا لإيجاد بيئة عمل تشجع المرونة، والنمو، والتطوير».

يتعين، بحسب الخبراء، أن ينبع الالتزام بإيجاد ذلك النوع من البيئات من أعلى المستويات، ولكن الكثير من المسؤولية عن الاستبقاء تلقى على عاتق الأفراد من المديرين، بما يملكونه من قدرة على توظيف مهارات عالية في الإدارة والتحفيز. يملك من يقدر من القادة على توفير تجارب عمل منجزة، ذات مغزى، لفرقهم، أرجحية أكبر للفوز بولاء موظفيهم واستبقائهم - حين تضيق الحال، على وجه الخصوص، وتقل المكافآت المالية على وجه الاحتمال.

يتعين على المديرين البارزين والمشرفين المباشرين، على حد سواء، أن يطرحوا بعض الأسئلة المهمة من قبل كبار موظفيهم، بحسب شارون

جوردان- إيفانز، شريكة بيفرلي كاي في تأليف كتاب «أحبهم أو اخسرهم: دفع الأناس الجيدين إلى البقاء». «ما يمكننا فعله لاستبقائك؟ ما الأمور التي ترغبها مستقبلاً في وظيفتك - كفرصة تعلم شيء جديد، على سبيل المثال، أو تغيير اللقب؟ تردف السيدة قائلة: «استمع إلى الأجوبة فيما بعد، ثم قل الحقيقة حول ما يمكنك أو تعجز عن تقديمه في اللحظة الراهنة، ثم اسأل قائلاً: «ماذا بعد؟». أضمن وجود شيء يمكنك تقديمه من بين ما يرغبه. إن اعتقد الأشخاص الموهوبون على نحو فعلي أنك تعثر بهم، وتعتمد عليهم، وترغب في مكافأتهم (بطرق عدة)، فستزيد قابليتهم للبقاء إلى جانبك، وإن توافر لهم ما هو أفضل من الفرص».

يتمثل جانب فاعل آخر مؤثر للاستبقاء، الذي يؤدي فيه المديرون دوراً مركزياً، بحسب دايفيد لوين، مدير البرنامج المتقدم لإدارة الموارد البشرية في كلية أندرسون - التابعة لجامعة كاليفورنيا، لوس أنجلوس - في «توفير العمل الذي يناسب، على الوجه الأكمل، اهتمامات معينة للأفراد». «يختلف الأفراد بشدة فيما يتعلق بذلك الصدد. يتعين على الشركات أن تبذل بعضاً من الجهد، وتقوم ببعض التحليل؛ لتحديد اهتمامات موظفيها البارزين، وما يفضلونه، ومن ثم محاولة تلبية تلك المتطلبات على نحو فعلي».

«لا يرسل عدم وجودك إلا ما هو خاطئ من الرسائل. لا يرغب أحد في أن يشعر بأنه يُترك في الظل، أو يُتجاهل».

يقترح بول مكدونالد، المدير التنفيذي لشركة «روبرت هافمان» ريسورسز، ما يمثل عزفاً على الوتر ذاته، أن يركز المديرون على جعل أفضل موظفيهم أكثر انخراطاً، وأكثر التزاماً، من ثم، بشركاتهم. يجدر بالمديرين أن يتطلعوا إلى إطلاق العنان لما يتسم به موظفوه من إبداع عبر التماس أفكارهم حول كيفية تحسين الناتج النهائي. يتعين على المديرين، بحسب مكدونالد، في الوقت ذاته، أن يمنحوا موظفيهم حساً من التمكين عبر منحهم المجال للمخاطرة، واللجوء إلى أفضل أحكامهم، وتحميلهم المسؤولية عما يتخذونه من قرارات. يؤكد الرجل، إضافة إلى ذلك، على الحاجة الكبيرة إلى التواصل المفتوح مدة الأوقات العسيرة. يقول مكدونالد بذلك الصدد: «لا يرسل عدم وجودك إلا ما هو خاطئ من الرسائل. لا يرغب أحد في أن يشعر بأنه يترك في الظل، أو يُتجاهل. امنح المجال للموظفين للوصول إليك حين يوجهون الأسئلة، أو يعبرون عن مخاوفهم وأفكارهم».

ترى بعض الشركات الكثير من الأهمية في دور المديرين فيما يتعلق بالاستبقاء، بما يدفعها لتحديد مسؤوليات وأهداف واضحة في ذلك السياق، بما يشمل ربط التعويضات المتغيرة بمعدلات الاستبقاء، ومكافأة من يقدم العون من المديرين، بكل الأحوال، للموظفين الجيدين لمغادرة مجموعاتهم بغية شغل وظائف أخرى في الشركة، عوضاً عن تقييدهم، ودفعهم، بما يسبب الخسارة، من ثم، إلى المغادرة إلى شركات أخرى.

العلم بما يريده الموظفون - لأنفسهم وللشركة

تتمثل إحدى الشركات التي تقارب مسألة الاستبقاء بقوة في «كويرو»، التي تضع وتنفذ الحلول فيما يتعلق بإدارة العلاقة بالزبائن، وتقديم الخدمات لعدد من الشركات الواردة في لائحة مجلة فورتن لأكثر 1000 شركة أمريكية. بدأت جهود جبارة في «كويرو» لإعادة التواصل مع الموظفين، مع إدراك المستويات العليا في الإدارة أن القرارات النابعة من الكساد الاقتصادي يمكن أن تعرض الشركة للمخاطر، فيما يتعلق بخسارة بعض من موظفيها على أقل تقدير.

اتخذت إدارة الشركة بعضاً من القرارات الصعبة، مع انتقال «كويرو» من حالة النمو إلى الحفاظ على بقائها، بما يشمل تقليص فريقها الاستشاري، والتضييق من آلية صنع القرار والتواصل، وتقديم حاجات الشركة على أهداف التطوير الفردي فيما يتعلق باتخاذ القرارات المتعلقة بالمهام، وتخفيض الأجور على نحو مؤقت، واستبدال العلاوات النقدية المتوقعة بخيارات متعلقة بالأسهم في العام 2001.

يتحدث دايفيد دريسديل، مدير الموارد البشرية، عن أكثر الاحتمالات الممكنة سلبية فيما يتعلق بأوضاع الموظفين، قائلاً: «يمكن أن يستنتج بعضهم أنه تم الاستخفاف بهم، بالنظر إلى ما أبدوه من التزام كامل بشركة لم تقدرهم على الوجه الأمثل، بما يتجسد في عدم تلقيهم مكاسب مادية، وعدم الاستجابة إلى ما يملكونه من طموحات مهنية، فضلاً عن ميل الشركة على نحو أقل إلى إشراكهم في الأعمال، على نحو فعلي، بما يتسم بالمغزى من الطرق».

التزمت الشركة، مع إقرارها بذلك، برفع معنويات موظفيها، وزيادة انخراطهم عبر القيام بجهود متعددة في الوقت ذاته، بما يشمل إجراء اللقاءات الفردية، والالتزام بتحسين آلية التواصل ومشاركة المعلومات بدءاً من القمة نزولاً إلى ما يليها من مستويات، والانتقال إلى جداول عمل أكثر مرونة، ودفع ما يستحق، على نحو فعلي، من العلاوات النقدية الفصلية، المتوقفة على تحقيق الأهداف المعلنة فيما يتعلق بالدخل الصافي.

تعمل «كويرو» كذلك، بما لا يقل أهمية، على إجراء دراسة -تشمّل الشركة برمتها- للمسألة المتعلقة بالالتزام الموظفين، ضمن جهودها لإيجاد مرجعية واضحة فيما يتعلق بأراء الموظفين وأولوياتهم. تطالب الدراسة الموظفين بالإجابة عن سلسلة مطولة من الأسئلة العامة والمفصلة، على حد سواء، التي يأمل دريسديل في أن ترسم صورة ذات مغزى للكيفية التي ينظر بها موظفو «كويرو» إلى الشركة، وأدوارهم فيها. تطالب غالبية الأسئلة الموظفين بتبيان مدى اتفاقهم مع عبارات كالآتية:

- أتوقع أن أبقى عاملاً لدى «كويرو»، طوال السنتين المقبلتين على أقل تقدير، على فرض استمرارى في تلبية التوقعات فيما يتعلق بأدائي.
- سأنصح أصدقائي بالانضمام إلى «كويرو»، بوصفها مكاناً جيداً للعمل.
- تنسجم قيم «كويرو» مع قيمي الخاصة.
- لا يوجد من الحواجز المهنية أو التنظيمية ما يحول دون قيامي بما هو جيد من العمل.

- يعد ما أقوم به من عمل مهماً لهذه الشركة.
 - يملك فريق قيادتنا من الإمكانيات والالتزام ما يمكنه من مقاربة التحديات التي تواجهها «كويرو».
 - تضع الشركة ثقتها في لاتخاذ قرارات ذات مغزى مدة أنشطتي المتواصلة.
 - أتلقى أجراً مناسباً بالنظر إلى مسؤولياتي وأدائي.
- تختتم الدراسة بأسئلة عامة، تتيح للموظفين فرصة أكبر للتعبير عن آرائهم، كالسؤال الآتي: «ما الشيء المحدد الذي يمكننا البدء في تنفيذه، كشركة بإطارها العام، بما يؤثر بالصورة الأكبر في زبائننا وموظفينا؟».
- تجري شركات أخرى دراسات حول ثقافات موظفيها، إضافة إلى ما يشمل الشركات برمتها من «مقابلات البقاء»، التي يُعلم فيها المديرون الموظفين بمدى أهميتهم للشركة، ويسألونهم عما يدفعهم إلى البقاء من الأشياء.
- تتمثل خلاصة القول، فيما يتعلق «بكويرو»، بأن الإدارة قد عبرت عن التزامها العلني بالعمل وفق نتائج الدراسة، قبل البدء في إجراءاتها. يتحدث دريسديل، بذلك الصدد، قائلاً: «لا يمثل إجراء الدراسات بحد ذاتها، في الحقيقة، ما يشجع الاستبقاء، بل ما تقوم به الشركات استجابة لما تتوصل إليه من نتائج مهمة. وتتجسد

الطريقة التي تشجع بها الدراسات الاستبقاء في أن مقاربة المسائل التي يمكن أن تتمخض عنها ستساعد على دفع جميع موظفينا إلى المرحلة التي ينخرطون فيها إلى أبعد الحدود فيما يقومون به من عمل، مما يجعلهم مفتقرين إلى الوقت أو الدافع للبحث عن شركات أخرى، أو تلقي المكالمات من الموظفين».

لا يزال الوقت مبكراً جداً؛ لتحديد الأثر الناتج عن الدراسة التي أجرتها «كويرو» فيما يتعلق بموظفيها. ارتأت الشركة بالفعل، مع ذلك، بحسب دريسديل، شيئاً من النجاح على نحو مبدئي فيما بذلته من جهود لدفع موظفيها إلى إعادة الانخراط. أجرت الشركة، على سبيل المثال، دراسة سريعة للخدمات والمزايا المقدمة إلى موظفيها، على وجه الخصوص، مما أدى إلى تغييرات في تلك الخدمات والمزايا، فضلاً عن التأمينات الصحية، بما يحسن من مستواها، مع تغطية الزيادة في الرسوم على نحو كبير.

يتساءل دريسديل قائلاً: «ما مدى الخطورة الذي ننظر به إلى فقدان موظفين رئيسين حين يتحسن سوق العمل؟ يمثل ذلك ما هو عسير من الأمور. ندرك المخاطر ونتخذ الإجراءات لمواجهةها. ينزع الموظفون على الأرجح، إلى حد ما، إلى التفكير في المغادرة مع تحسن سوق العمل. لا يتسم ذلك بالكثير من الجدية بكل الأحوال. يتمثل التحدي المفروض علينا، في تلك الحالة، بإقناعهم بالبقاء».

تكوين ثقافة للاستبقاء

يتحدث فرانك براون، المدير الدولي لخدمات التأمين والأعمال الاستشارية في شركة «برايس ووترهاوس كوبرس»، قائلاً: «تتوافر الفرص على الدوام، فيما هو جيد وسيئ من الأسواق، لذوي الأداء العالي. يكمن بيت القصيد حقيقة في إيجاد ثقافة تستبقي الموظفين كافة. ثقافة تولد ردوداً إيجابية عن أسئلة كالاتية: هل يُقدَّر عملي؟ هل يؤخذ رأبي في الحسبان؟ هل يتم الترحيب بما هو جديد من الأفكار؟ هل يُعامل الناس باحترام؟ هل أقوم وأكافأ على أدائي؟ هل تتعامل القيادة بنزاهة؟».

دفعت الرغبة في إيجاد تلك البيئة الشركة إلى وضع عدد من البرامج التي تركز على موظفيها.

قدم فرع الشركة في أستراليا قبل 16 شهراً، بحسب براون، على سبيل المثال، مبادرة تحت اسم «ثقافة الأداء العالي»، تهدف إلى إلهام الموظفين وتطويرهم عبر غرس قيم الشركة في سلوكيات العمل اليومي. يسلم القادة، وفق ذلك، عروض التوظيف بأيديهم، ويسير كبار المديرين في الأروقة، في المكاتب عبر أنحاء البلاد، قارعين الأجراس للإقرار بجهود كبار المنجزين على نحو علني.

«تتوافر الفرص على الدوام، فيما هو جيد وسيئ من

الأسواق، لذوي الأداء العالي».

يرد ف براون قائلاً: «ولكن تغيير الثقافة لا ينجح إن تمت إدارته من المستويات العليا فحسب. يحتاج الأمر كذلك أن ينبع على نحو طبيعي من القاع، في حين يعتنق الموظفون ما هو جديد من السلوكيات والمواقف». يصف براون نمط الثقافة الجديد، الذي تكافح شركة «برايس ووترهاوس كوبرس» لإيجاده، بالأقل اعتماداً على القواعد، والتسلسلية، والتقاليد، والأكثر انسجاماً مع الأداء، والابتكار، والتغيير.

عمدت الشركة، لتحقيق تلك الغاية، واستبقاء أفضل موظفيها، إلى الاستثمار بقوة في مبادرة لتطوير القيادة تدعى «جينيسيس بارك». يختار البرنامج، بحسب براون، عدداً يتراوح بين ستة وتسعة من أفضل الموظفين فيما يتعلق بالتعامل مع الزبائن حول العالم؛ ليبعدهم عما يدر الربح من العمل مع الزبائن (بما يمثل استثماراً كبيراً للشركة)، ويضعهم في فريق واحد مدة خمسة أشهر. يركز البرنامج على عدة نقاط تشمل تطوير الأعمال، وقيادة الفكر والمشروعات الإستراتيجية، وتكوين الفرق، وإدارة التغيير، فضلاً عن احتوائه على نقاشات معمقة مع قادة الأعمال في شركة «برايس ووترهاوس كوبرس»، وغيرها من الشركات.

شارك في البرنامج حتى الآن أكثر من 60 شخصاً، من 19 بلداً. يتحدث براون، بذلك الصدد، قائلاً: «عبّر الخريجون عن شعورهم بمزيد من الارتباط بالشركة وقادتها، وحس أكبر بالالتزام بوظائفهم، وامتلاكهم ما هو أفضل من الفهم لقضايا العمل ذات الصلة، وإحساسهم العميق بالتقدير لما يقدمونه من أفكار وإسهامات، ومشاركتهم الحقيقية في

نجاح الشركة. ينقل الخريجون تلك الحماسة، بما لا يقل أهمية، إلى زملائهم في العمل حين يعودون إليهم.

يتحدث براون، في نهاية المطاف، قائلاً: «بلغت النسبة التراكمية للاستبقاء بين خريجي برنامج «جينيسيس بارك» 98%، منذ بدء العمل فيه قبل عامين ونصف، مقارنة بنسبة الاستبقاء السنوية بين أقرانهم، التي تعادل 75%».

تحقيق الفائدة للشركة، بغض النظر عن وضع السوق

تتمثل الحقيقة الشاملة، بغض النظر عن الكم الهائل من المقاربات -الشاملة منها والضيقة، القصيرة والطويلة الأمد- التي تتبعها الشركات لتشجيع الولاء بين موظفيها، في أن الموظفين ينزعون إلى البقاء في شركاتهم في الأوقات العسيرة، على الأرجح، حين يشعرون أنهم يعاملون بنزاهة.

يتحدث تشالينجر، بذلك الصدد، قائلاً: «لا يوجد سبب يمنع الشركات من نيل استحسان موظفيها، أو دفعهم إلى الشعور بذلك مجدداً. نرى أمثلة لا تحصى عن شركات تتمكن من تقليص أعداد موظفيها على نحو جدي، ليحمل من يبقى منهم، إضافة إلى من يغادر، مشاعر إيجابية تجاه موظفيهم. يعود الأمر في ذلك إلى كيفية معاملة الموظفين. إن شعروا أن الشركة عادلة ونزيهة، فسيحتملون ما يحدث من تقليص لأعداد الموظفين، وتجميد للرواتب، واقتطاع للمزايا، وحرمان من العلاوات».

توحيد رأس المال البشري مع إستراتيجية الأعمال

وجهات نظر من قبل قادة الفكر

كاساندر إ. إي. فرانغوس

يتم الإقرار بشدة الآن برأس المال البشري بوصفه مصدراً إستراتيجياً لإيجاد القيمة - هو بالفعل أكثر ما تملكه الشركات قيمة - في اقتصاد اليوم المستند إلى المعرفة. يتوقع من مديري الموارد البشرية، بصفتهم الأوصياء التلقائيين على رأس المال البشري، أن يتولوا تطوير الأخير، ولكن معظم شركات الموارد البشرية تفتقر إلى عملية تخطيط إستراتيجية لرأس المال البشري، فضلاً - بما هو أقل من ذلك - عن طريقة منسجمة لتوصيفه وقياسه. قدم مؤتمر حديث لشركة «بالانسد سكوركارد كولا برتيف» ثلاثة من الأصوات البارزة فيما يتعلق بتلك المسألة: الدكتور جاك فيتز - إنز، مؤسس نظام معايرة رأس المال البشري، ودايفيد نورتون، المشارك في وضع منهجية «بطاقة الأداء المتوازن» (ومؤلف الأعمال الرائدة فيما يتعلق بقياس رأس المال البشري وإدارته)، وهيلين درينان، المديرة التنفيذية في حينه لجمعية إدارة الموارد البشرية.

قياس عائدات استثمار رأس

المال البشري، وتتبعها، ومعايرتها

د. جاك فيتز - إنز

يعتقد جاك فيتز - إنز، فيما يعكس نظرة متنامية بين عدد من المفكرين البارزين، أن شركات الموارد البشرية لن تحقق الغرض المنشود منها حتى تمتلك القدرة على توصيف الدور الذي يؤديه رأس المال البشري في إيجاد قيمة الشركات، وإبراز ما يحققه من عوائد على الصعيد الاستثماري. يمكن للعاملين في مجال الموارد البشرية، عند امتلاك تلك المعطيات، أن يحددوا ويحللوا العلاقة بين الإجراءات المتعلقة بالأعمال والنتائج الصادرة عن رأس المال البشري. ولا يكاد يمثل ذلك ما يتعلق بالمحاسبة من أنماط التفكير، حيث يمكن لنفقات الموظفين أن تتجاوز 40% من نفقات الشركة. أضف إلى ذلك الاستثمار في المواهب، وتطوير المعرفة التنظيمية، والحقيقة المتمثلة في أن أوقات التدريب لم تنقص، على وجه التقريب، بالزخم الذي تتسارع فيه عجلة الإنتاج والأعمال، وارتفاع كلفة التنقلات بين الموظفين.

اهتمت أقسام الموارد البشرية، تقليدياً، بتقليص نفقات العمليات المتعلقة بها، عوضاً عن التركيز على النتائج. يجدر بالموارد البشرية، كغيرها من الأقسام المتعلقة بالأعمال، أن تحظى بأنظمة لتوصيف عملياتها، بالرغم من افتقار معظم الأقسام الوظيفية إلى أنظمة

توصف فاعليتها فيما يتعلق بإيجاد القيمة. توجد منهجية رئيسة لإدارة عمليات الموارد البشرية، تماماً كما يخبرنا نظام المحاسبة بما يحدث عبر إيرادات الأرباح والخسائر. يورد فيتز - إنز خمساً من الطرق العامة لتقويم عمليات الموارد البشرية: كم تكلف؟ كم تستغرق من الوقت؟ ما تم إنجازه؟ كم عدد الأخطاء أو العيوب في العملية؟ كيف استجاب الموظفون (لدراسة المتعلقة بإنجاز العمل، على سبيل المثال)؟ يمكن تطبيق كل من تلك المعايير عبر الممارسات الجوهرية الثلاث لرأس المال البشري: امتلاك الموهبة (كلفة كل من يتم توظيفه)، وتطويرها (كلفة كل متدرب)، واستبقاؤها (كلفة التنقلات). يؤيد فيتز - إنز، على حد سواء، إشراك الشركات، قسم الموارد البشرية، بقوة أكبر في التخطيط الإستراتيجي، ويقول: إن خبراء الموارد البشرية ملزمون «بالانصراف عن الأوراق، والانخراط في الأعمال»، إن كانت مهمة قسم الموارد البشرية متمثلة في تحسين العمليات المتعلقة بمجال الأعمال - والتحول إلى شريك إستراتيجي. يمكن لبطاقات الأداء المتوازن أن توجد ما هو مشترك من اللغات والاهتمامات؛ لإبراز أثر رأس المال البشري فيما هو مرغوب من نتائج الأعمال. ستساعد الإدارة الفاعلة لرأس المال البشري الشركات في تنفيذ خططها الإستراتيجية. يتحدث فيتز - إنز، في ذلك الصدد، قائلاً: «ابدأ بالشركة كلها، منتقلاً إلى أقسام العمل والوظائف، ثم أظهر القيمة الناتجة عن الموارد البشرية. يجسد القياس وقوداً لمنهجية بطاقة الأداء المتوازن، في حين يمثل رأس المال البشري موجهاً للإستراتيجية - والنجاح، في نهاية المطاف».

قياس رأس المال البشري وإدارته:

الوصول إلى طاولة الإستراتيجية

دايفيد بي. نورتون

اهتم مديرو الموارد البشرية طويلاً بالسؤال الآتي: «كيف يمكنني الوصول إلى طاولة الإستراتيجية (المشاركة في صنع الإستراتيجية)؟». أظهرت دراسة حديثة من قبل «كينيدي إنفورمايشن»⁽¹⁾، شركة الأبحاث الرائدة في مجال الاستشارات، أن 40% من مديري الموارد البشرية يُسألون الجلوس إلى طاولة الإستراتيجية، في حين لا يزال 60% يؤدون ما يتسم بالسلبية والانفعالية من الأدوار. يتجسد استنتاج نورتون في الآتي: يفتقر قسم الموارد البشرية إلى المعرفة والأدوات لتوصيف رأس المال البشري وقياسه (بالنظر إلى افتقار نسبة كبيرة، تعادل 85%، من الشركات إلى ما هو ملائم من الطرق لتوصيف رأس المال البشري؛ تبعاً لدراسة من قبل شركة «بالانسد سكوركارد كولا برتيف» حول مديري الموارد البشرية). لا يمكن للشركات، من دون القدرة على تحديد الإسهامات الإستراتيجية للموارد البشرية، أن تدير رأس المال البشري بوصفه ملكية إستراتيجية. لا عجب، من ثم، من نزوع نصف الشركات المشمولة بالدراسة السابقة إلى التصريح بأن رأس المال البشري غير مرتبط بالإستراتيجية.

ظهرت بطاقات الأداء المتوازن، بكل الأحوال، بوصفها أداة مهمة لمواجهة هذا التحدي. تتمثل الرابطة المفقودة بين قسم الموارد البشرية

والشركة، بحسب نورتون، في نموذج مشترك للإستراتيجية. يمكن لمثل ذلك النموذج أن يمنح خبراء الموارد البشرية المرجعية لتعيين أثر رأس المال البشري في إستراتيجية الشركة - ولوضع برامج تطويرية لأولويات الشركة من الناحية الإستراتيجية. يتجسد دور بطاقات الأداء المتوازن في «الكيفية» التي تحول قسم الموارد البشرية من لاعب ثانوي إلى شريك إستراتيجي.

تستند ثلاث من وجهات النظر الأربع لمنهجية بطاقة الأداء المتوازن إلى نماذج مختبرة طويلاً في الإدارة: يستند المنظور المالي إلى «نموذج دوبونت لعائدات الاستثمار»، في حين يستند المنظور المتعلق بالزبائن إلى عروض القيمة، والمنظور الداخلي إلى سلاسل القيمة، ويفتقر منظور التعلم والنمو، الذي يشمل ما هو معنوي من الملكيات كرأس المال البشري، إلى إطار عمل موحد للإدارة.

نقاط مهمة من دراسة جمعية إدارة الموارد البشرية لمستقبل

مجال الموارد البشرية

يعتمد قادة الموارد البشرية البارزون إلى:

■ صياغة أفكارهم استناداً إلى غايات الشركة على صعيد الأعمال.

■ التركيز على بضع من الأولويات الإستراتيجية.

■ إيجاد فهم مشترك مع المدير التنفيذي حول القدرة الإستراتيجية

لقسم الموارد البشرية (لا التكتيكية فحسب) على إيجاد القيمة.

- إبقاء التواصل مع القوى العاملة، وإدراك ما يحفز الموظفين على الالتزام والأداء.
- إبعاد الموارد البشرية عن «خدمة الزبائن» («ما يتعين علي فعله اليوم لألبي التوقعات؟»)، ودفعها في اتجاه «التركيز على الزبائن» («كيف يمكنني أخذ وظيفة الموارد البشرية في اتجاه جديد، مدة من الزمن؟»).
- تكوين معرفتهم، فيما يتعلق بمجال الأعمال، فضلاً عن المهارات التمويلية والاستشارية.

ما الذي ستبدو عليه الموارد البشرية في العقد المقبل؟

- ستكون الاستفادة من التقنية ضرورية، لا لتحرير الموارد البشرية من العمل الإداري فحسب، بل للمساعدة على زيادة المعلومات عن القوى العاملة.
- ستؤدي الموارد البشرية، عند تمكينها من قبل التقنية، ما هو أكبر من الأدوار الإدارية.
- ستصبح أقسام الموارد البشرية، على الأرجح، أصغر حجماً، وأكثر تركيزاً، وذات أثر أكبر في الأعمال.
- إن لم يؤد قسم الموارد البشرية دوره الإستراتيجي، فسيتقهقر عائداً إلى دوره التقليدي -التنفيذي- ولن يتبوأ الصدارة أي من العاملين في مجال الموارد البشرية.

يملك كل عامل في مجال الموارد البشرية نظرة مختلفة للمكونات المهمة لرأس المال البشري (القيادة، المهارات، على سبيل المثال). يمكن لإطار عمل مشترك أن يسهل تطوير مقاييس ومعايير موحدة -ولغة مشتركة- بما يمكن أن يسهم في تبادل المعلومات بين العاملين في مجال الموارد البشرية.

أسست شركة «بالانسد سكوركارد كولابرتيف»، في العام 2001. «مجموعة إجراءات الموارد البشرية العاملة»، التي تتألف من مجموعة من مديري الموارد البشرية، المنتمين إلى أكثر من 20 شركة بارزة. عمل الآخرون مع بعضهم لتعيين إطار العمل ذاك. حددت المجموعة خمسة أبعاد لرأس المال البشري، مما وجده المديرون ذا صلة، بالقدر الأكبر، بإستراتيجياتهم:

■ المهارات/ الكفاءات الإستراتيجية.

■ القيادة.

■ الثقافة والوعي الإستراتيجي.

■ الوحدة الإستراتيجية.

■ التكامل والتعلم الإستراتيجيين.

تمثلت نقطة البدء، وفق ما توصلوا إليه، في وضع خريطة للإستراتيجية؛ بغية إيضاح إستراتيجية الشركات وتفصيلها، ثم تعيين كيفية ارتباط رأس المال البشري بالإستراتيجية. توفر هذه النظرة

لرأس المال البشري، المستندة إلى الإستراتيجية، إطار عمل توجيهي لقيادة التطوير فيما يتعلق بمقاييس إسهامات رأس المال البشري. نبع من إطار العمل ذلك «تقرير جاهزية رأس المال البشري»، الذي يعرض بطريقة مختصرة العلاقة بين رأس المال البشري في إحدى الشركات، ومتطلباتها الإستراتيجية. يوثق التقرير المتطلبات الإستراتيجية، ثم يُظهر، عبر مقاييسه وبرامجه، كيفية تطوير رأس المال البشري. ويمكن للعاملين في مجال الموارد البشرية استخدام التقرير أداة للتواصل، يمكن، من بين أشياء أخرى، أن تساعد في توضيح قيمة استثمارات رأس المال البشري، وهو ما يخضعون لضغوط متزايدة للقيام به. ويوفر التقرير الأساس لمراجعة دورية للتحديات والإسهامات الإستراتيجية فيما يتعلق بالموارد البشرية - بما يجعله، في الواقع، تقريراً تقديمياً. يجسد التقرير، بما هو عليه، جسراً بين إستراتيجية الشركة وقسم الموارد البشرية، ممهداً الطريق أمام الأخير نحو طاولة الإستراتيجية، وممكناً له بوصفه شريكاً إستراتيجياً حقيقياً. يمكن لقسم الموارد البشرية الآن العمل لتحسين جاهزية رأس المال البشري، وتحسين قدرة الشركة، بما هو أوسع نطاقاً، على تنفيذ إستراتيجيتها.

الموارد البشرية في الألفية الجديدة: وجهة نظر من المجال

هيلين جي. درينان

يفرض الأثر الذي يلقي بظلاله على الشركات، الناتج عن التقنية، والمنافسة العالمية، واللجوء إلى مصادر خارجية، وتضاؤل مجمع المواهب

المؤهلة، الحاجة إلى نوع جديد من قيادات الموارد البشرية - قيادات إستراتيجية. هل يرتقي مجال الموارد البشرية إلى مستوى التحدي؟ كم من الوحدة تجمع بين العاملين في الموارد البشرية وأولويات المديرين التنفيذيين القصوى؟

يعرف مليون شخص في الولايات المتحدة أنفسهم بوصفهم خبراء في مجال الموارد البشرية. تكثر الفرص لذوي الفكر التقدمي من العاملين في الموارد البشرية، ولكن مسألة البقاء تصبح على المحك لأولئك الذين يتجاهلون ما يستلزمه تطبيق إستراتيجيات القوى العاملة - ذات الأثر في الناتج النهائي - من مهارات، وخبرة، وتقنية. ويفشل كلا الطرفين في إدراك البيئة الشاملة لمجال الأعمال والقضايا الطويلة الأمد - وهو ما يمثل خطوة ضرورية لوضع إستراتيجية موارد بشرية ناجحة، موحدة على صعيد الأعمال. لم تكن هذه النظرة الشاملة المتكاملة أكثر إلحاحاً، بالنظر إلى ما يسم بيئة مجال الأعمال في يومنا هذا من تسارع، وتنافس على الصعيد العالمي، واستناد الاقتصاد بطريقة متزايدة إلى الخدمات والمعرفة.

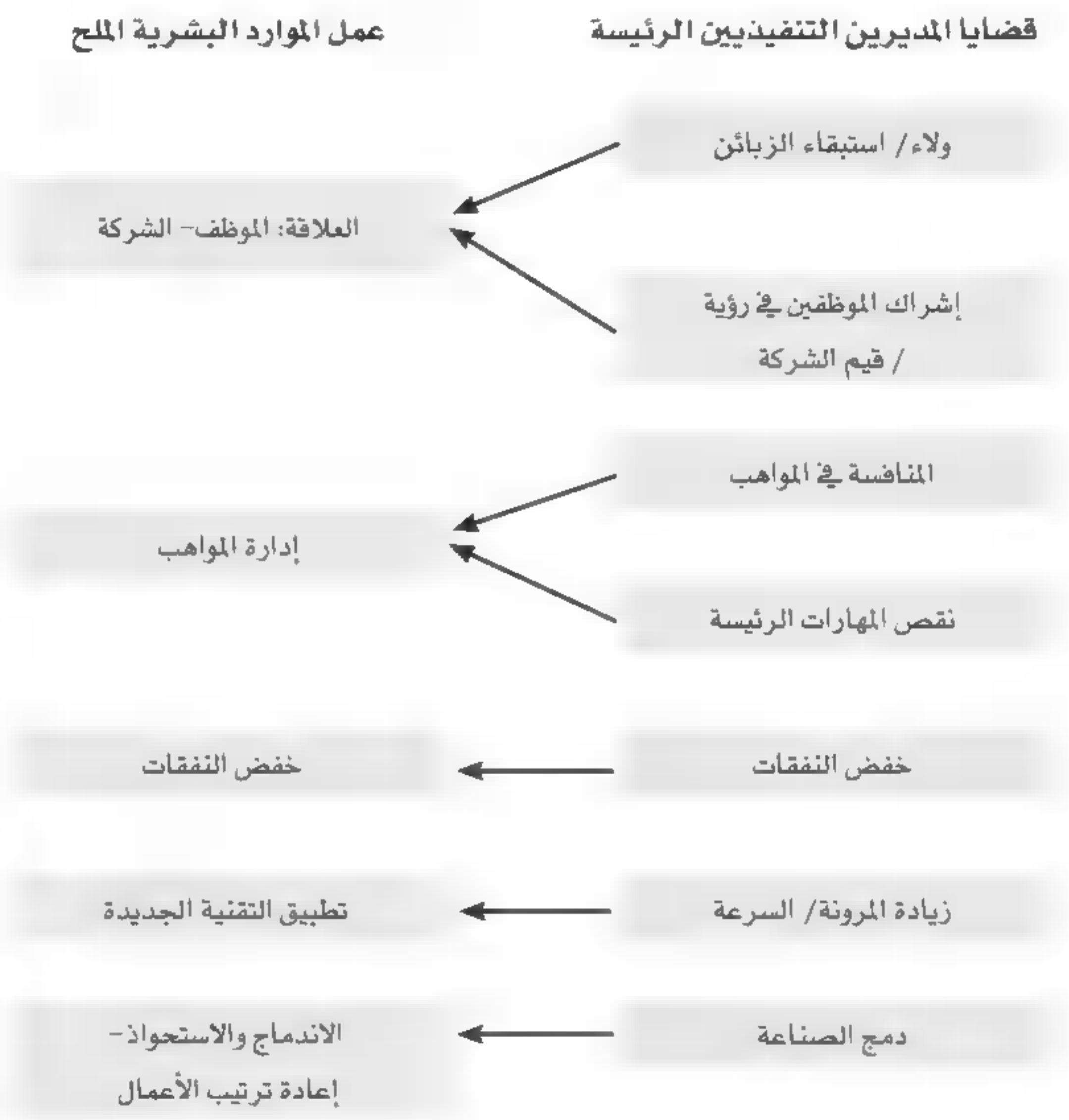
قاربت جمعية إدارة الموارد البشرية، في دراسة حديثة، أسئلة مهمة كالاتية: ما أكثر الأعمال إثارة في مجال الموارد البشرية في يومنا هذا؟ ما المهارات والخبرات الضرورية للناجحين من العاملين في الموارد البشرية؟ ما تحديات العمل الرئيسة التي تواجه الموارد البشرية مدة العقد المقبل؟ هل سيكتب البقاء لمجال الموارد البشرية كما نعرفه؟ (انظر «نقاط مهمة من دراسة جمعية إدارة الموارد البشرية لمستقبل مجال الموارد البشرية»).

تقع قضايا القوى العاملة على رأس خطط المديرين التنفيذيين. تشير دراسة جمعية إدارة الموارد البشرية، على حد سواء، إلى الإدراك المتزايد بأن الموظفين يمثلون الميزة التنافسية الحقيقية الوحيدة التي يمكن للشركات استبقاؤها - وأن «مقعد الموارد البشرية» قد وضع إلى الطاولة بالفعل. يتجسد السؤال في الآتي: هل سيشغل ذلك المقعد من قبل عامل في الموارد البشرية، أم غيره؟ من سينفذ إستراتيجية رأس المال البشري؟

تجاوز الاهتمام بقضايا الموارد البشرية قسم الموارد البشرية، ويزداد الإقرار بالفعل بأن إدارة رأس المال البشري أضحت مهارة ضرورية للمديرين التنفيذيين. فلننظر إلى دراسة حديثة من قبل شركة «الكونفرنس بورد»⁽²⁾، صنفت ولاء الزبائن، والمنافسة في المواهب، بوصفهما اثنتين من أكبر التحديات التي تواجه المديرين التنفيذيين. تكشف دراسة جمعية إدارة الموارد البشرية أن قضايا الموارد البشرية الملحة تتمثل في: التحول إلى شريك إستراتيجي، تطبيق التقنية الجديدة، إدارة المواهب، إدراك علاقة الموظفين بالشركة وتطويرها، التعامل مع الاندماج والاستحواذ وإعادة ترتيب الأعمال، خفض النفقات. يبين المخطط 1 الاتحاد بين تحديات المديرين التنفيذيين والعمل «الأكثر إلحاحاً» للموارد البشرية، مشيراً إلى ما يتسم بالروعة من الفرص للموارد البشرية. لا يمكن، بطريقة ثانوية، رؤية ما يتعلق بلغة الموارد البشرية في المخطط، بل لغة الأعمال فحسب.

توحيد رأس المال البشري مع إستراتيجية الأعمال

المخطط 1. دراسة مستقبل مجال الموارد البشرية



يتسم الاتحاد بين اهتمامات المديرين التنفيذيين وتحديات الموارد البشرية بالأهمية، موفراً ما يتصف بالروعة من الفرص للموارد البشرية.

ما سمات البارزين من قادة الموارد البشرية؟ يعمدون، من بين أشياء أخرى، إلى صياغة سياساتهم استناداً إلى غايات الشركة على صعيد الأعمال، ويبقون التواصل مع القوى العاملة، ويفكرون في «التركيز على

الزبائن» لا مجرد «خدمة الزبائن»، ويركزون على بضع من الأولويات الإستراتيجية.

مستقبل الموارد البشرية: الارتباط بإستراتيجية الشركة

يبحث عدد متزايد من خبراء الموارد البشرية - كبرايان بيكر، مارك هيوسليد، دايفيد ألريتش، ستيف كيرن، جون بودرو، على سبيل المثال لا الحصر - عن مقاييس وأنظمة، كمية ونوعية (سلوكية)؛ لتوحيد إستراتيجيتي الموارد البشرية والأعمال بطريقة أفضل. يقدم جاك فيتز - إنز نظرة عن الموارد البشرية، تبحث في عملياتها، وتصف القيمة المضافة لرأس المال البشري. تعرض بطاقات الأداء المتوازن إطار عمل لإدارة رأس المال البشري وقياسه، وتوفر عملية تخطيط إستراتيجية متكاملة فيما يتعلق بالموارد البشرية. يقدم دايفيد نورتنون نظرة إستراتيجية لقياس رأس المال البشري وإدارته.

ينجح عدد متزايد من الشركات، في الوقت ذاته، في توحيد إدارة رأس المال البشري وإستراتيجية الموارد البشرية عبر اتباع منهجية بطاقات الأداء المتوازن. ارتفعت نسبة الموظفين الذين يدركون إستراتيجية الشركة، في «ألتيرا هيلث كاير»، من 20% إلى 80%، في حين رفعت «سلسلة فتادق هيلتون» من نسبة إرضاء الزبائن واستبقائهم، فضلاً على مشاركتها الموظفين في أسهم الشركة. وقد جعلت شركة «كراون كاسل إنترناشيونال» من قسم الموارد البشرية شريكاً فيما يتعلق برأس المال البشري، في حين حسنت شركة «إنغرسول راند» نظام إدارتها

الإستراتيجي، ووحدة الشركة بواسطة بطاقات الأداء المتوازن، ليحتل قسم الموارد البشرية موقع القيادة والريادة في العملية.

من الواضح أن رأس المال البشري يجسد أولوية إستراتيجية، ولكن الغموض يكمن في كيفية إدارته. إن مثلت تلك التطورات الإيجابية أياً من المؤشرات، بكل الأحوال، فيجدر بنا أن نتوقع رؤية المزيد من مقاعد طاولة الإستراتيجية تُشغل، في المستقبل غير البعيد، من قبل العاملين في الموارد البشرية.

الهوامش

1. The Human Capital Market: Implications for HR Consultants
(Kennedy Information, December 2001).
2. The CEO Challenge: Top Marketplace and Management Issues
(The Conference Board, January 2001).

قراءات إضافية

The ROI of Human Capital: Measuring the Economic Value of Employee Performance by Jac Fitz-enz (2000, AMACOM).

«Measuring the Contribution of Human Capital,» (Balanced Scorecard Review, Jul-Aug 2001), and «Managing the

Development of Human Capital,» (Balanced Scorecard Review, Sept-Oct 2001), both by David P. Norton.

«Alterra Health Care's Fast Track to Results» by Janice Koch (Balanced Scorecard Review, Nov-Dec 2001).

استبقاء الموظفين

ما يمكن للمديرين فعله

تتسم سوق العمال القاسية اليوم بأثر إيجابي واحد، على أقل تقدير: تنبه المديرين للكلفة الناتجة عن مغادرة الموظفين الجيدين. تشمل تلك الكلفة الآتي:

النفقات المباشرة: بما يشمل الكلفة المالية للتوظيف، وإجراء المقابلات، وتدريب البدلين. (يمكن في هذه السوق، إضافة إلى ذلك، أن يطلب البديل أجراً أعلى ممن يغادر -فضلاً عن العلاوة عند التوقيع).

الكلفة غير المباشرة: كالأثر الناتج في كمية العمل، والمعنويات، وما يتعلق بإرضاء الزبائن. هل سيفكر بقية الموظفين في الاستقالة على حد سواء؟ هل سيلحق الزبائن بمن غادر من الموظفين؟

الكلفة المتعلقة بالفرص: بما يشمل ما يضيع من خبرة، وما لا يتم إنجازه من عمل، في حين يركز المديرون وبقية الموظفين على ملء الفراغ الناتج، وتهيئة البديل لشغل وظيفة سلفه.

يقدر الخبراء، بالنظر إلى ما سبق، أن استبدال موظف يكلف، على الأرجح، ضعف راتبه السنوي. تتحدث شارون جوردان -إيفانز،

المشاركة في تأليف كتاب جديد عن الاستبقاء، بذلك الصدد، قائلة: «أطلع البارزين من المديرين على تلك النفقات، ليغصوا. سيتحدثون بلا ريب قائلين: «ما الذي نفعله لاستبقاء أولئك الموظفين - ومن المسؤول عن ذلك؟».

إنه المدير

اعتاد المديرين في السابق، في معظم الأحيان، الافتراض أنهم غير مسؤولين. لم يغادر الموظفون إلا لأن الشركة لم ترقهم، أو لأنهم وجدوا ما هو أفضل من الوظائف، أو لمرافقة أزواجهم إلى ما هو جديد من المدن. تجسد رد فعل المديرين التقليدي، في حينه، في هز الكتفين بلا مبالاة، ثم طرح السؤال المتمثل في «ما الذي ستفعله؟». لم تكن تلك تمثل مشكلة كبيرة حين كان المغادرون قليلي العدد، والبديلون متوافرون.

يترك الناس وظائفهم، في يومنا هذا، للأسباب القديمة كافة، إضافة إلى مجموعة من الأسباب الجديدة منها: لرغبتهم في العمل الحر، أو المشاركة في تأسيس ما هو جديد من الشركات، حيث يتصل «صائدو» الموظفين، ويُسقبل الآخرون من قبل الشركات المنافسة بالكثير من الترحاب. غدت معظم أسواق العمال، في الأشهر الأخيرة، شحيحة جداً، بحيث بات بإمكان الموظفين المغادرة، ببساطة، لرغبتهم في اختبار ما هو جديد من الأشياء - أو لأن أحدهم قد نظر إليهم بطريقة غير ملائمة.

ولكن لا بد أن يحدث شيء ما، بغض النظر عن السبب المباشر، لدفع الموظف إلى مجرد التفكير في المغادرة. يتجسد أحد الأسباب المهمة التي تدفع الناس للتفكير في المغادرة، كما تبين، في عدم قيام المديرين بما يتعين عليهم لاستبقاء موظفيهم.

تحدث كل من الدكتور بي. لين وير، وبروس فيرن، خبيري الاستبقاء في شركة «إنتيغراال ترينينغ سيستمز»، بذلك الصدد، قائلين: «أكد بحثنا على الدوام الحقيقة المتمثلة في أن المدير يؤدي دوراً مهماً في التأثير في مدى التزام الموظف واستبقائه».

انتبه! علامات التحذير المبكرة من نفور الموظف

هل يفكر بعض من موظفيك في المغادرة؟ يتوجه بي. لين وير، مؤسس شركة «آي تي إس» الاستشارية فيما يتعلق بالاستبقاء، بالنصيحة إلى الزبائن للتنبيه للعلامات المبكرة لاستياء الموظف ونفوره، بما يشمل:

- التغيير في السلوك، كالقدوم متأخراً، أو المغادرة باكراً.
- التراجع في الأداء.
- التذمر بطريقة مفاجئة من قبل شخص لم يعتد التذمر.
- إصدار إشارات تنم على الحسرة فيما يتعلق بشركات أخرى. (كالعبرة الآتية، على سبيل المثال: «سمعت بذلك الشخص الذي حصل على علاوة، تبلغ 30 ألف دولار، عند التوقيع لدى الشركة الفلانية»).

● إصدار إشارات تتم على الحسرة فيما يتعلق بموظفين آخرين غادروا. «يتجسد أحد الأشياء التي نتنبه لها في «ظاهرة تأثير الدومينو»، كما يحدث حين يغادر مدير، أو أحد الأقران البارزين، الشركة. يمكن أن يوجد ذلك حافزاً مؤكداً للآخرين للمغادرة على حد سواء».

● الابتعاد عن الآخرين. «كما يحدث حين يعتاد أحدهم المشاركة في الاجتماعات، والتطوع، على وجه الاحتمال، فيما هو إضافي من المشروعات؛ ليقوم الآن بما يكفل له البقاء في عمله، ليس إلا».

■ التحدث عن «الإجهاد».

ما تفعل إن رأيت علامة تحذير مبكرة؟ يوجه وير النصيحة، بذلك الصدد، قائلاً: «رتب للقاء الموظف على حدة، بطريقة فورية. أوضح ما لحظته، وسل: هل التذمر أو السلوك السلبي مدفوعاً من قبل ما هو عميق من المخاوف؟ أخبر الموظف، فيما بعد، بمدى تقديرك إياه، واطلب العون فيما يتعلق بتغيير الأمور. يمكنك أن تقول شيئاً كالآتي: «أود حقيقة أن تحظى بخبرة عمل أفضل من تلك التي حظيت بها أخيراً. كيف يمكننا حل تلك المشكلات في اعتقادك؟».

يتجسد الحل الرئيس في: مقارنة المشكلة عوضاً من التهرب منها. يتحدث وير، بذلك الصدد، قائلاً: «لا تتفعل من إثارتها».

أشارت دراسة معهد غالوب، بطريقة مماثلة، التي أجريت مدة عدد من السنوات، على 80 ألف مدير في 400 شركة، إلى أن علاقة الموظف

بمديره المباشر تعد أكثر أهمية، فيما يتعلق بالاستبقاء، من سياسات الشركة برمتها، بما يشمل، على سبيل المثال، دفع الأجور، والعلاوات، وتقديم المزايا. كتب ماركوس بكينغهام، وكيرت كوفمان، في كتابهما الذي يحلل الدراسة، قائلين: «يمكن للموظف أن ينضم إلى شركات «ديزني»، أو «جي إي»، أو «تايم وارنر»، لما يجده من إغراء في حزم المزايا السخية التي يقدمونها، وسمعتهم فيما يتعلق بتقدير الموظفين، ولكن علاقته بمديره المباشر هي ما سيحدد مدة بقاءه...».

العمل على الاستبقاء: ما يتعين فعله

ما يمكن للمديرين فعله، من ثم، لإبقاء ما أمكن من الموظفين الجيدين؟ تعد الخطوات كثيرة بذلك الصدد، ولكنها تدرج ضمن ثلاث فئات عريضة:

إيجاد بيئة ممتازة

يفترض المديرون، في العديد من الأحيان، أن سياسة الشركة وثقافتها تعينان بيئة العمل. يعد ذلك صحيحاً إلى حد ما، ولكن السياسات يمكن أن تتغير، فضلاً عن أن جو العمل في القسم أو الوحدة يعد، في نهاية المطاف، أكثر أهمية للموظفين من ثقافة الشركة برمتها. كم تنطبق المعايير الآتية على جو العمل في وحدتك؟

استبعاد «الأوغاد». تتحدث بيفرلي كاي، شريكة شارون جوردان-إيفانز في تأليف الكتاب الجديد «أحبهم أو اخسرهم»، قائلة: «من

السهل أن تكون وغداً. يتجسد الأخير فيمن لا يقول: «شكراً لك» على الإطلاق، فيمن لا يقول: «كيف حال ولدك؟ سمعت أنه كان مريضاً»، فيمن يغلق الباب بقوة، أو يتسم بسوء الطباع.

يمكن تمييز الأوغاد بدقة من جراء ابتعاد الموظفين عنهم. تحدثت الموظفة الشابة شارون، حاملة شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، إلى باحثي معهد غالوب، بذلك الصدد، قائلة: «لا أود التحدث بسوء عن مديري، ولكنني أعلم الآتي: بلغ عدد العاملين في فريقه ثلاثة عشر حين أتيت إلى هنا. غادر جميعهم الآن، بعد مضي عام، باستثنائي». تستنتج جوردان- إيفانز، بذلك الصدد، قائلة: «لن يعمل من يمتلكون الخيارات مع أي من الأوغاد».

إقامة العلاقات الودية. ما يعاكس صفات الأوغاد؟ الخصال الإنسانية الاعتيادية كاللباقة والاحترام - إضافة إلى إدراك أن أماكن العمل تمثل ما هو اجتماعي من الأماكن، وأن المديرين الذين يهتمون بالموظفين يمكن أن يوجدوا ما هو جذاب من مناحات العمل.

ماذا عن ذوي الأداء الضعيف؟

يصعب على معظم المديرين الاستغناء عن أي من موظفيهم، لا سيما فيما يتسم بالشح من أسواق العمال، حين تعلم أن إيجاد البديل يمكن أن يستغرق شهراً. لا يؤيد خبراء الاستبقاء، مع ذلك، إبقاء أي موظف ليشغل مقعده لا أكثر. يتحدث جيرى ليفورد، الخبير في المجال المتعلق بأداء الموظفين ومكافأاتهم بذلك الصدد، قائلاً:

«يسبب إبقاء العديد من ذوي الأداء الضعيف ما هو سلبي من النتائج، حيث يحجبون الفرص، ولا يؤدون بطريقة جيدة، مما يؤثر في الأداء العام للشركة».

من الأفضل، بحسب ليدفورد، تعيين ذوي الأداء الضعيف، وتطوير خطة عمل تمنحهم الفرصة لتحسين أدائهم - واتخاذ الإجراءات سريعاً، فيما بعد، إن لم تنجح الأمور: «قدم لهم العون على إيجاد وظيفة جديدة. قدم لهم ما يتسم بالكثير من الكرم، من المزايا، عند الإعفاء من الخدمة». سيمثل ذلك ما هو أفضل للشركة. إن تمكن الموظف المغادر من إيجاد ما يناسبه على نحو أكبر من الوظائف - وهو يحظى بفرصة كبيرة لذلك في هذه الأيام - فخير له أن يفعل.

تحدث عامل في مبيعات الأثاث إلى كاي وجوردان - إيفانز، بذلك الصدد، قائلاً: «يتجسد ما أبقاني في الشركة سنوات طويلة، في الحقيقة، في أمر بسيط جداً. اعتدنا الاجتماع، في كل من أيام الجمعة، في إحدى الحانات، ليأتي المدير العام، ويبدأ الحفلة بالسؤال الآتي: «حسناً، كيف مضى أسبوعكم؟». اعتدنا التعبير عن مشاعرنا بطريقة اعتيادية، في أغلب الأحيان، ولكن الشيء المدهش كان يتمثل فيما يظهره من اهتمام حقيقي. كنا نعود إلى المنزل، في تلك الأيام، وقد تملكنا ما هورائع من الشعور».

كم من الالتزام لدى موظفيك؟

أتظن أن موظفيك كافة يكدون بسعادة في ربوع شركتك الفناء؟ إن مثل المعدل الوطني حقيقة وضعهم، بأي من الأشكال، فانس الأمر. تشير دراسة أجريت في العام 1999 على 2000 موظف، من قبل معهد هدرسون، وشركة «واكر إنفورميشن» إلى الآتي:

يتسم وضع 33% منهم، أو ما يقارب واحداً من كل ثلاثة، «بالخطورة العالية» - ما يعني عدم التزامهم بموظفهم الحالي، وعدم تخطيطهم للبقاء معه مدة السنتين المقبلتين.

يعد 39%، أو ما يقارب أربعة من كل عشرة، «عالقين» - ما يعني عدم التزامهم بالشركة، ولكنهم يخططون حالياً للبقاء فيها مدة السنتين المقبلتين.

يعد 24% فحسب، أو ما يقارب واحداً من كل أربعة، «أوفياء بحق» - ما يعني التزامهم بالشركة، وتخطيطهم للبقاء فيها مدة سنتين على أقل تقدير.

• المصدر: معهد هدرسون / شركة واكر إنفورميشن:

«Commitment in the Workplace: The 1999 Employee Relationship Report Benchmark Study».

يؤيد بيتر كابيلى، الأستاذ في كلية هورتون التابعة لجامعة بنسلفانيا، الذي درس الاستبقاء، تكوين مجموعات اجتماعية أكثر تطوراً. كتب الرجل، في «هارفارد بيزنس ريفيو»، قائلاً: «لربما يختفي الولاء

للشركات، بالنقيض من الولاء للزملاء». عمدت شركات مثل «إنفايج سولوشينز»، من ثم، إلى التقليل من حركة التنقلات (الدوران) بين مهندسي البرمجيات المشهورين بنزعتهم للانتقال بين الشركات، عبر إقامة دوري للفولف، وأندية للاستثمار، وفرق للعبة «السوفتبول». يردف كابيلى قائلاً: «لا يعني ترك الشركة الآن سوى ترك مجموعتك الاجتماعية المستندة إلى الأنشطة التي تتم رعايتها من قبل الشركة».

مشاركة المعلومات. يسهم تقديم المعلومات بحرية للموظفين - فيما يتعلق بالأعمال، والأداء المالي، والخطط والإستراتيجيات - في إعلامهم بأنك تأتمنهم على المعلومات، وتحترم قدرتهم على الفهم والإسهام في العمل على نحو عام. تتحدث كاي وجوردان - إيفانز، بذلك الصدد، قائلتين: «قد لا تمثل شركتك كتاباً مفتوحاً على نحو مطلق، ولكن يمكنك مشاركة الآخرين بما تعلمه عن توجهها الإستراتيجي، وعملها الداخلي. إن سمعت، إضافة إلى ذلك، بما يمكن للموظفين أن يكتشفوه، على الأرجح - كاستقالة مدير بارز، على سبيل المثال - فأخبر موظفيك به الآن، لا لاحقاً».

إيجاد وظائف ممتازة

أعادت شركة «يونايتد بارسيل سيرفيس»، بحسب كابيلى، هيكلة وظائفها المتعلقة بالتوزيع، بحيث لم يعد السائقون - الذين تعد معرفتهم وخبرتهم مهمة لنجاح الشركة - مسؤولين عن العمل الممل المتمثل بتحميل الشاحنات. أطلقت شركة «برودينشال» برنامجاً تجريبياً لتشجيع

المديرين على صياغة الوظائف بما يناسب اهتمامات الموظفين. لست بحاجة، بكل الأحوال، لتلك المبادرات، التي تشمل الشركة برمتها، للبدء بإعادة صياغة مواصفات الوظائف التي يعمل فيها موظفوك. إليك بعض النصائح المفيدة بذلك الصدد:

اسمح بالاستقلالية. يستمتع العديد من الموظفين بالعمل ضمن حد أدنى من الإشراف. أرسل فريقاً بمفرده في مهمة استكشاف سوق جديدة، أو حل مشكلة تتعلق بالأعمال. كوّن وحدة عمل جديدة بالكامل، ودع أفرادها يعملون بمفردهم. تتحدث آن دي ريزميس، النائبة البارزة لمدير الموارد البشرية في شركة «هارتفورد لايف»، بذلك الصدد، قائلة: «نمثل الشركة الأولى في مجال الاستثمار، وقد أوجد ذلك المجال من قبل مجموعة من الموظفين، مُنحت مقداراً هائلاً من الحرية والاستقلالية. من المهم أن توجد ذلك النوع من البيئات».

امنح ما هو أكبر من المهام. يستمتع العديد من الموظفين، على حد سواء، بمواجهة التحديات - والشعور بأن مديرهم يأتمنونهم على ما هو أكبر من المسؤوليات التي يتوقعونها. يتقدم تقرير شركة «مكينزي أند كو»، المعنون بـ «الحرب لأجل المواهب»، الصادر في العام 1998. بالنصيحة بذلك الصدد، قائلاً: «أوكل الوظائف على الموظفين قبل أن يستعدوا لها». تؤيد دي ريزميس ذلك الرأي قائلة: «نكل إلى الموظفين ما هو أكبر من المهام، قبل أن يستعدوا لها في بعض الأحيان. إن كنت تؤمن بموظفيك حقيقة، بكل الأحوال، وتدعمهم بما هو مناسب من الأشكال، فضلاً على اتسامهم بما هو مناسب من الصفات، فإنني أعتقد أنهم

سينجحون تسع مرات من كل عشر. يكل 60% من مديرينا مهمة جديدة كل 12 - 18 شهراً. يتعين عليك القيام بذلك لاستبقاء المواهب».

دعهم يغادرون - ولكن أبقهم في الشركة

تتحدث ليزا دنلاب، نائبة المدير لشؤون الاستبقاء والتوظيف في شركة «تومسون كورب»، التي توظف 40 ألف شخص، قائلة: «نحظى في شركتنا بالعديد من الأشخاص اللامعين حقيقة، الموهوبين جداً، المهيئين للتوظيف». تحرص دنلاب على التوثق من إمامهم بكل الفرص المتوافرة في الشركة؛ كي يبقى الراغبون في تغيير وظائفهم مع شركة «تومسون».

تجسد الأداة في ذلك «مركز تومسون للوظائف»، خدمة الإعلان الإلكترونية عن الوظائف، التي تعلن عن 800 - 1000 وظيفة في الشهر. يمكن للموظفين تكوين «عامل البحث الشخصي» في الموقع، الذي يعلمهم إلكترونياً بما يمكن أن يهتموا به من وظائف. توفر سلسلة من «خرائط طرق الوظائف» النصائح لإدارة وظائف الموظفين. تعلم دنلاب الموظفين في المركز الجديد عبر «البطاقات البريدية الإلكترونية، الملصقات في المكاتب، الأقراص المدمجة، أدلة المستخدمين للموظفين، أدلة المستخدمين لموظفي الموارد البشرية». يبلغ معدل الزائرين حتى الآن 5400 شهرياً.

كن مرناً. تؤكد دراسة أجريت العام المنصرم، من قبل شركة «سيريدان إيمبلوير سيرفيسز»، ما تعلمه المديرون المهرة عبر التجربة:

تتسم ترتيبات العمل المرنة «بدرجة عالية من النجاح» فيما يتعلق باستبقاء الموظفين.

الخطوة الأولى للاستبقاء: اجتذاب أفضل المرشحين

يتجسد أحد السبل الرئيسة للاستبقاء في وضع عرض عمل يجتذب من تريد من الموظفين، ومن يناسب شركتك على الوجه الأكمل. تتسم أكثر العروض نجاحاً «بالشمولية» - بما يعني احتواءها، على أقل تقدير، على أربعة من عوامل الإغراء البارزة:

المال. يتقدم كل من جاي شوسترو وباتريشا زينفهايم، مديرا إحدى الشركات الاستشارية - التي تحمل اسميهما - في مجال التعويضات، بالنصيحة قائلين: «ضع عرضك بما يدور حول الأجر الكلي. يتضمن الأخير الأجر الأساسي، والعلاوات، وأنواع الأسهم كافة، والمزايا. اجمع العناصر السابقة كافة، وستتمكن من التأثير في المرشح عبر إظهار مدى استعدادك لدفع المال بغية الفوز به».

النمو الشخصي. يعد كل من تنمية المجال المهني والتطوير الشخصي مهماً لمرشحي الوظائف كافة، على وجه التقريب. احرص، من ثم، على منحهم الفرصة لسماع ما يتعلق بفرص التقدم، إلى جانب برامج التدريب والتطوير المقدمة من قبل شركتك. يتحدث دايفيد دوتليتش المنتمي إلى «سي دي آر إنترناشيونال، إنك»، الشركة الاستشارية المختصة في الشؤون الثقافية، بذلك الصدد، قائلاً: «أفسح المجال للمرشحين ليروا من يتقدم في شركتك، ومن ينجح في هذا المكان». تدعو شركة «أميركا أونلاين» المرشحين الواعدين لزيارتها يوماً كاملاً، في حين تعمل شركة التقنية الحيوية الرائدة

«آمفين» على إشراك المرشحين مع الموظفين المختلفين في كل من الوجبات مدة زيارتهم لها.

بيئة العمل. اعمد إلى تعريف بيئة العمل في شركتك - بما يشمل مكوناتها الداخلية كالثقافة، ومناخ العمل، والعوامل الخارجية كالمجتمع، وفرص الاستجمام والأنشطة، والأنظمة المدرسية. لا تزال الزيارات التقليدية تمثل أكثر الطرق فاعلية لتعريف بيئة العمل - تعتمد الشركات الآن إلى اصطحاب المرشحين في جولتين أو أكثر، بما يشمل أسرهم برمتها في بعض الأحيان. تدعو شركة الاتصالات المتطورة «تيلابس» المرشحين الرئيسيين وأسرهم لقضاء عطلة نهاية الأسبوع في مدينة شيكاغو القريبة؛ كي يختبروا العيش فيها. وتفضل شركة «آمفين» الشيء ذاته في مدينة لوس أنجلوس، فضلاً عن منح الفرصة للمرشحين للتواصل مع الموظفين الجدد. يتحدث توماس هاتين، مساعد مدير قسم التوظيف في «آمفين»، بذلك الصدد، قائلاً: «يمكن للعازبين والمتزوجين من المرشحين التحدث إلى العازبين والمتزوجين الآخرين. يمكنهم الاطلاع عن قرب على التجارب الحديثة لمن قبلوا عروض العمل لدينا».

مستقبل الشركة. يرغب الجميع في العمل لدى الشركات الناجحة. تمثل سمعة شركتك - إضافة إلى قيمها ورؤاها، وتاريخها، وخططها المستقبلية - جزءاً من عملية اجتذاب المرشحين. أطلع الأخيرين على تلك الأمور بما تقتضيه الضرورة. يعمل الموظفون في شركة «آمفين»، فيما يتعلق بالمرشحين من العاملين في مجال التقنية الحيوية، على توضيح المسألة المتعلقة بمصداقية الإدارة ومواردها، في حين يحرصون على توضيح الجوانب التجارية للعاملين في الصناعات الصيدلانية الأكثر عراقية.

اعمد، في نهاية المطاف، إلى إلقاء «الطعم» المفضل للمرشحين. يتحدث رانيل دورغان، المدير البارز للتوظيف الإستراتيجي في شركة «أميركا أونلاين»، بذلك الصدد، قائلاً: «ولى عهد المقابلات العامة وحزم التعويضات. نعمل الآن على التسويق للشركة، وتقويم حاجات المرشحين في الوقت ذاته، في مقاربة لكل منهم بوصفه حالة متفردة». بدأ الموظفون في الشركة العمل لفهم المرشحين قبل المقابلات الأولى المباشرة معهم. يرتئي الموظفون في العملية تهيئة للمقابلات عبر معرفة كل ما يمكن عن المرشحين. يتقدم دورغان بالنصح، بذلك الصدد، قائلاً: «اعمد، فيما بعد، إلى اجتذاب المرشحين، سواء تعلق الأمر بالمساواة، أم بالمسار المهني، أم بالمرونة. أوضح الفرص المتاحة، وتكلم عن الأمور المغرية، واجتذبهم».

حيث عبر ثلثا المشمولين بالدراسة، على وجه التقريب، عن اعتقادهم أن الفرق الافتراضية، وخطط العمل المرنة، إضافة إلى السماح بالعمل في المنزل، تؤثر بفاعلية في تشجيع الاستبقاء. لا يملك المديرون كافة، بالتأكيد، الصلاحية لإيجاد ترتيبات عمل جديدة بالكامل، ولكن الجميع، على وجه التقريب، قادرون على السماح بشيء من المرونة - كالسماح للموظفين بإعادة ترتيب العمل للاعتناء بطفل مريض، على سبيل المثال، أو لزيارة الطبيب وفق الموعد المحدد. يقدر الموظفون المنهكون بأعباء العمل، في يومنا هذا، تلك المرونة إلى أبعد الحدود.

توجيه الأسئلة مبكراً، توجيهها في الكثير من الأحيان

تمثل بيئات العمل والوظائف الممتازة مسألة تتضارب حولها الآراء، حيث يمكن لما يرى فيه بعضهم تحدياً أن يروع الآخرين. لن تتمكن، من ثم، من معرفة جودة أدائك، فيما يتعلق بالطرفين، إن لم تعتمد إلى سؤالهما.

لا تنتظر مقابلة الموظفين المغادرين. تسأل الشركات الموظفين المغادرين، بطريقة دورية، عن سبب مغادرتهم، ولكن مقابلات أولئك الموظفين لا تبين السبب بطريقة معمقة. يعتمد المغادرون على الأرجح، على سبيل المثال، إلى التعبير عما يجتذبهم في العمل الجديد (المزيد من المال، على سبيل المثال) دون توضيح السبب وراء ما دفعهم للبحث عن وظيفة جديدة في المقام الأول (وهو ما يمكن ألا يرتبط بموضوع التعويضات).

أجر الحوار الآن، عوضاً عن الانتظار. تقدم شارون جوردان - إيفانز النصيحة بذلك الصدد، قائلة: «اجلس مع الموظف على حدة، وجهاً لوجه، وخاطبه قائلاً: «أنت مهم جداً في نظري، أود أن أعرف كيف أبقىك». تحدث بصيغة الجمع على الدوام: «ما ماهية الأشياء التي يمكن أن تبقىك؟ ما تود من الفرص، أو آليات التطوير... إلخ؟ يمكن أن تتجنب، في بعض الأحيان، عبر صياغة أسئلتك بتلك الطريقة الجواب المألوف المتمثل في «أريد علاوة»، الذي يخشى المديرون سماعه. يتجسد ما نعلمه - وما يؤيده بحثنا - في أن الأمر لا يتعلق بطلب المزيد من المال. يمكن أن يحظى الناس بالمزيد منه، ويصرون على الرحيل، مع ذلك، لغياب ما يفوقه أهمية من الأمور».

استمع إلى الآراء حول بيئة العمل. سل الموظفين، إضافة إلى أهدافهم الشخصية، عن رأيهم بالعمل في وحدتك. هل يشعرون بأنهم مستوعبون أو مستبعدون؟ هل يحملون مقترحات للتغيير؟ تبدأ شركة «هارتفورد لايف» تلك العملية بعد ستة أشهر من التعاقد مع الموظف، سائلة إياه، في جلسة رسمية، عن رأيه في الشركة. تتحدث بيغي هولتمان، مديرة تطوير الموظفين في الشركة، بذلك الصدد، قائلة: «أجرينا، على مر السنين، بعض التغييرات استناداً إلى تلك الآراء. عملنا على تحسين برنامج التعويضات المتعلق بالتدريب، وأجرينا تغييرات في الكافيتيريا، وأدخلنا تعديلات على خطتنا المتعلقة بالأجور». يمكنك إجراء تغييرات في وحدتك استناداً إلى ما يخبرك به الموظفون.

استمع إلى الآراء حولك. يترك الموظفون «المديرين السيئين» - ولكن من يملك الجرأة بيننا للاعتراف أنه مدير سيئ؟ تمثل تلك فائدة برامج التقويم المسماة «360 درجة». تستخدم شركة «آرو إيليكترونيكس»، بحسب مكينزي، نظام «360 درجة» للاستجابة التابع لها، الذي تتم مراقبته من قبل المدير التنفيذي ستيف كوفمان شخصياً؛ لتحديد هل يقدم المديرون الآراء والتوجيه، على نحو فعلي، وفق ما يجدر بهم».

إن لم تكن تملك برنامج «360 درجة» - ولم يغادر موظفوك بأعداد كبيرة بالفعل - فلن تلم، على وجه الاحتمال، بما يعتريك من مواطن الضعف. يصعب، بالتأكيد، تلقي ما هو صريح من التقويمات لأدائك بوصفك مديراً، حيث يرغب الناس عن توجيه النقد المباشر لمديريهم على وجه الخصوص. يتمثل أحد الأساليب الجيدة في الآتي: أوضح

لموظفيك المباشرين أنك ترغب بحق في تلقي تقويماتهم الصريحة لأدائك، وأنك سألت طرفاً ثالثاً موثقاً (أحد موظفي الموارد البشرية، على وجه الاحتمال) القيام بمقابلتهم. أكد لهم أنك ستستمع إلى انتقاداتهم، وستوليها الاهتمام، دون العمل على معرفة مصدرها.

سيفادر بعض الموظفين، بالرغم مما تبذله من جهود. يقدم كابيلي النصيحة بذلك الصدد، قائلاً: «لا يمكنك مقاومة تأثير السوق. لا يمكنك النأي بموظفيك عن الفرص المغرية ومطاردة الموظفين»، ولكن يمكنك التأثير في عدد من يغادرون، وتوقيت قيامهم بذلك. كلما أحسنت العمل على بناء ما هورائع من الوحدات، قلَّت إمكانية فقدان من ترغب في استبقائهم بشدة من الموظفين.

قراءات إضافية

Love 'Em or Lose 'Em: Getting Good People to Stay by Beverly Kaye and Sharon Jordan-Evans (1999, Berrett-Koehler Publishers).

First, Break All the Rules: What the World's Greatest Managers Do Differently by Marcus Buckingham and Curt Coffman (1999, Simon & Schuster).

«A Market-Driven Approach to Retaining Talent,» by Peter Cappelli (Harvard Business Review, January-February 2000).

كيف تستبقي الموظفين اللامعين في شركتك؟

إدوارد بريويت

يعمل المديرون، في المدة الأخيرة، على إعطاء كمية كبيرة من الزخم للإستراتيجيات المتعلقة باستبقاء الموظفين، وقد لا تتجح تلك الإستراتيجيات بكل الأحوال. وتشير دراسة جديدة، أجريت من قبل شركة «كيبنر- تريغو» الاستشارية، إلى أن المشكلات المتعلقة بتقلات (دوران) الموظفين تزداد سوءاً، حيث أشار ما يقارب من ثلثي المديرين والموظفين المشمولين بالدراسة، البالغ عددهم 1290، إلى ازدياد حركة التقلات في شركاتهم، على نحو فعلي، مدة السنوات الثلاث الأخيرة، بالرغم من محاولة الحد منها عبر العديد من الإجراءات المضادة.

لا شك في وجود من يسعد أي من المديرين بخسارتهم الموظفين، ولكن ما الذي يحدث حين يبدأ موظفوك اللامعون -العشرون بالمئة من الموظفين الذين ينجزون ثمانين بالمئة من العمل- بالرحيل؟ يتحدث برايان هاكيت، المدير البارز لبرنامج أبحاث الموارد البشرية

في شركة «الكوفرنس بورد» في مدينة نيويورك، بذلك الصدد، قائلاً: «بات استبقاء المواهب الموضوع الأبرز في أيامنا هذه». أشارت غالبية المشمولين بالدراسة السابقة إلى أن خسارة ذوي الأداء العالي من الموظفين قد حدثت من الميزة التنافسية لشركاتهم، وأدت إلى الانخفاض في الجودة وخدمة الزبائن.

«عمد روجرز، المدير التنفيذي في شركة «سايبرس سيميكوندكتور»، إلى اتخاذ إجراء رسمي فيما يتعلق بالاستجابة لمظاهر النفور لدى أحد الموظفين اللامعين».

لا تتغلى الشركات بسهولة، بالتأكيد، عن موظفيها اللامعين لمصلحة أسواق العمل الجيدة. يتحدث جيم هاريس وجوان برانيك، مؤلفا الكتاب الجديد «إيجاد الموظفين الرائعين واستبقاؤهم»، بذلك الصدد، قائلين: «تجسد علاوات التوقيع والبقاء - إضافة إلى خيارات الأسهم، وحزم المزايا السخية والمرنة، وبرامج التدريب الشاملة، وبدلات الانتقال، والمساعدة على إيجاد وظائف للأزواج - ما هو شائع من السياسات في يومنا هذا لتشجيع الاستبقاء». ولكن ما الذي ينجح ويخفق من سياسات استبقاء الموظفين؟ تقترح ثلاث من الدراسات الحديثة - إلى جانب بعض الآراء من قبل شركات تستبقي موظفيها اللامعين، بطريقة أو بأخرى، بالرغم من الشح غير المسبوق لسوق العمال على امتداد سنوات - بعضاً من الأجوبة بذلك الصدد.

الأجر: «أقل العوامل أهمية»

نشرت «هاي غروب»، الشركة الاستشارية الضخمة في مجال الموارد البشرية، أخيراً، نتائج دراسة شملت نصف مليون موظف في أكثر من 300 شركة. قارنت الدراسة بين مواقف الموظفين «الملتزمين» - الذين قالوا إنهم سيبقون مع شركاتهم أكثر من خمس سنوات - ومواقف الذين يخططون للمغادرة في عام، لتخلص، عقب تحليل 50 عاملاً، بحسب دايفيد إي. هوفريتشر، نائب الرئيس والمدير الإداري لمكتب الشركة في شيكاغو، إلى أن «الأجر يمثل أقل تلك العوامل أهمية، وهو ما يمثل اكتشافاً مهماً، بالنظر إلى إيلاء العديد من الموظفين الأولوية له، حيث يتحدثون على الدوام قائلين: «نريد علاوات للتوقيع، نريد زيادات كبيرة، نريد أسهماً». لا يفتقر ذلك إلى الواقعية، ولكن الموظفين يعملون مقابل ما هو أقل من الأجر، حين يتوافر ما هو جيد من البيئات».

تؤيد الدراسات الأخرى تلك الاستنتاجات. حيث أشار ثلثا المديرين والعمال، المشمولين بدراسة «كيبنر - تريغو»، إلى أن شركاتهم قد رفعت الأجور، وغيرها من المكافآت المالية، في محاولة للحد من حركة التنقلات، ولكن معظمهم ارتأى أن المال لا يندرج ضمن الأسباب الرئيسة لمغادرة ذوي الأداء العالي من الموظفين. يستنتج هاريس وبرانيك، اللذان درسا العشرات من الشركات ذات حركة التنقلات المنخفضة، بوضوح قائلين: «لا يمثل المال الدافع الرئيس للأغلبية الساحقة من الموظفين».

تتمتع شركة البرمجيات «إس إي إس إنستيتيوت» بمعدل قياسي منخفض للتنقلات - أقل من 5% في السنة على امتداد عمر الشركة

البالغ 23 عاماً- ضمن صناعة يبلغ المعدل الوسطي فيها للتنقلات 20%. تدفع الشركة أجوراً تنافسية لموظفيها، متحاشية في الوقت ذاته العلاوات الكبيرة، وخيارات الأسهم. يتحدث دايفيد روسو، نائب مدير قسم الموارد البشرية في الشركة، بذلك الصدد، قائلاً: «لست مقتنعاً بأن المسائل المتعلقة بالتعويضات، المباشرة منها وغير المباشرة، ترتبط بعمق بما يدفع الناس للعمل، والبقاء في وظائفهم. تتمثل وجهة نظرنا بالآتي: يتجسد ما يريده الموظفون حقيقة، بالرغم من أهمية المال، في التقدير، ومكان يفخرون بالعمل فيه... إن كان جو العمل مسموماً بطريقة أو بأخرى، فلن يسهم الأجر إلا في إبقائهم على مضض، مدة من الزمن، لا أكثر».

يمكن أن يعود تأكيد مسألة الأجر في تلك الحالة، على حد سواء، بما هو سلبي من النتائج للشركة. يرفع تي. جاي. روجرز، المدير التنفيذي لشركة «سايرس سيميكوندكتور»، حزم الأجور العائدة لموظفيه اللامعين، على نحو دوري، ليصرف أنظارهم عن عروض المنافسين، ولكنه يصرح في الوقت ذاته قائلاً: «إن استعنت بالأجر كإجراء وحيد، فستوجد، على نحو فعلي، مجموعة من الانتهازيين. سيتركوك، في نهاية المطاف، ويذهبون إلى شركات أخرى بمجرد أن تعرض عليهم قدراً أكبر من المال».

عامل رئيس: فرص التعلم

يتمثل الأهم، من بين جميع عوامل الاستبقاء المعينة من قبل «هاي غروب»، بفرص تعلم ما هو جديد من المهارات. وينزع الموظفون

المستاؤون - ممن يخططون للمغادرة في عام - بحسب هوفريتشر، إلى قول الآتي: «أعمل في وظيفة تحرمني من تعلم مهارات جديدة وتوظيفها. لا أطور هنا». تدرك أفضل الشركات ذلك، مجدداً، بالفعل. يتحدث مايك كروكسون، نائب المدير البارز لشؤون الموارد البشرية في شركة «سينوفيس فاينانشال كورب»، التي يقارب معدل التنقلات فيها، البالغ 12%، نصف المعدل الوسطي للصناعة برمتها، بذلك الصدد قائلاً: «نحاول تشجيع الموظفين على عدم الاهتمام بالأجر، بل المسؤوليات وفرص التعلم. لا يغادرننا، من ثم، بطريقة اختيارية، سوى عدد قليل جداً من الموظفين البارزين».

وجهة نظر أخرى: هل يجدر بك التركيز على اللامعين في المقام الأول؟

يستند الاهتمام «بالموظفين اللامعين» إلى الافتراض المتمثل بأن بعض الموظفين يتسمون بالأهمية بما يوجب تمييزهم عن البقية. يتحدث دايفيد إي. هوفريتشر من شركة «هاي غروب»، بذلك الصدد، قائلاً: «يصعب العمل، وفق ذلك الافتراض، على العديد من المديرين. يتعين على الشركات الانسجام مع الفكرة المتمثلة بتعاملها مع ذوي الأداء العالي بطريقة مختلفة، بالنظر إلى إسهامهم بالقدر الأكبر في الشركة». تشير دراسة «كينبر - تريغو» إلى أن الشركات الرائدة في مجال الاستبقاء تجاوزت أياً مما يدعو للانزعاج بذلك الصدد: «لا تحتاج تلك الشركات إلى التذكير بأن موظفيها اللامعين هم من يوجهون بقية العاملين، ويتحملون القسط الأكبر من الأعباء».

يجادل بعض المديرين المنتمين إلى شركات ذات معدلات تنقلات منخفضة، مع ذلك، على أن تلك المقاربة يمكن أن تأتي بنتائج عكسية، بالنظر إلى أن تمييز ذوي الأداء العالي يمكن أن يعجل، على نحو فعلي، من مغادرتهم، في حين ينفر الموظفون الآخرون. يتحدث مايك كروكسون من شركة «سينوفيس فاينانشال كورب»، بذلك الصدد، قائلاً: «إن أخبرتني أنني من ذوي الأداء العالي، فستوافر إمكانية لأخبر أياً من «صائدي الموظفين» بذلك». يتحدث دايفيد روسو، من شركة «إس إي إس إنستيتيوت»، قائلاً: «نتجنب تمييز اللامعين وذوي الأداء العالي، بالرغم من امتلاكنا موظفين لديهم ما يؤهلهم لذلك».

يدور جوهر تلك الاعتراضات حول التركيز على الفرق بما يفوق الأفراد. تعتنق تلك الفلسفة كل من شركتي «سينوفيس» و«إس إي إس» (التي تحتلان المركزين الأول والثالث، على التوالي، ضمن لائحة مجلة «فورتن» لأفضل 100 شركة يمكن العمل معها). يوضح روسو، بذلك الصدد، قائلاً: «نعمل ضمن مجال بناء القيادة، لا الإدارة. لم ندر طريقة عملنا حول تعيين اللامعين، لعدم اعتقادنا أن ذلك يفيد شركتنا». تستخدم «سينوفيس» مقاربة بطاقات الأداء المتوازن لتقويم سلوك مديريها وتوجيهه. يتحدث كروكسون، بذلك الصدد، قائلاً: «تُعَلِّم تلك المقاربة المديرين بالآتي: «يتجسد عملكم في إنجاح كل من يعملون تحت إمرتكم». عملنا جاهدين لوضع أنظمة تعكس الفكرة المتمثلة بأن النجاح يعني «نسيان نفسك، والتركيز على الفريق».

يناقض التمييز بين أعضاء الفرق، في مثل تلك البيئات، ما هو جوهرى من المبادئ. يعبر كروكسون عن الفكرة على النحو الآتي، قائلاً: «لا يمكنك أن تحظى بما هو مهم من الإستراتيجيات، في حين لا تعتقد أن موظفيك كافة يتسمون بالأهمية. لا يمكنني أن أتحدث قائلاً: «نحن شركة ذات إمكانات عالية»، لأنظر إلى اثنين من الموظفين، ثم أخاطبهما قائلاً: «أنت ذو إمكانات عالية، وأنت ذو إمكانات منخفضة». لا يتسم أعضاء الفريق بالغباء. سيلحظون عدم الترابط في ذلك الخطاب على الفور».

إبداء الآراء - للامعين على وجه الخصوص

يتجسد عامل رئيس آخر، أشارت إليه دراسة «هاي غروب»، في التوجيه وإبداء الآراء من قبل المشرفين. يتحدث هوفريتشر، بذلك الصدد، قائلاً: «يمثل ذلك أمراً مثيراً؛ لأننا اكتشفنا أن من يتلقون المقدار الأقل من الآراء يجسدون ذوي الأداء العالي من الموظفين. لا يعتقد مديروهم حاجتهم إلى تلك الآراء - حيث ستسير الأمور على ما يرام، إن لم يستمعوا إليها، فيما يتعلق بعملهم». يتمثل ما يدعو للسخرية بأن ذوي الأداء العالي من الموظفين هم الأكثر اهتماماً بالاستماع إلى الآراء حول أدائهم. «هم من يخططون لخطواتهم المقبلة، ويفكرون في تقدمهم على الصعيد المهني. إن لم يتلقوا الآراء عن أدائهم، فسيفكرون قائلين لأنفسهم: «لا تهتم هذه الشركة بنا». يتحدث هاريس وبرانيك، اللذان صنفا أفضل ثماني ممارسات فيما يتعلق بالاستبقاء، استناداً

إلى بحثهما، قائلين: إن إحدى تلك الممارسات تتجسد، ببساطة، في «إبقاء الموظفين ضمن الحلقة». «تتمثل الطريقة الأسرع لتحويل ذوي الأداء العالي من الموظفين إلى عمال مستأئين، محبطين، يسعون للبحث عن وظائف، في إبعادهم عن حلقة المعلومات المتعلقة بالشركة».

المديرون السيئون

يتحدث هاكيت، المنتمي إلى شركة «الكوفرنس بورد»، قائلاً: «لا يترك الموظفون الشركات في العادة، بل يتركون المديرين. يجسد ذلك ما يفسد الأمور. لربما تحظى ببرنامج تعويضات جيد، فيما يتعلق بالتدريب، وتؤدي بقية البرامج على نحو سليم، ولكن إن لم يحرص المدير على معاملة موظفيه المباشرين بطريقة ملائمة، فلن تهم أي من الأمور الأخرى». أشارت دراسة «كيبير- تريغو» إلى أن 16% من المشمولين بها عيّنوا النزاع مع المدير كواحد من الأسباب الثلاثة الأكثر شيوعاً لمغادرة ذوي الأداء العالي من الموظفين. فما الذي يمكن فعله حيال السيئين من المديرين؟ تشير الدراسة إلى «عملية لحل النزاع»، من بين سبع من ممارسات الشركات الفاعلة، التي خلصت إليها، فيما يتعلق باستبقاء الموظفين: «تتجسد إحدى الممارسات الشائعة، بين الشركات الرائدة في مجال الاستبقاء، في توفير قنوات رسمية بديلة تسمح للموظفين بتجاوز مديريهم المباشرين، إن اقتضت الضرورة، وحل مشكلاتهم». تسمح شركتا «موتورولا» و«ستيلكايس»، على سبيل المثال، للموظفين بحمل شكاواهم إلى كبار المديرين في الشركتين.

عمد روجرز، المدير التنفيذي في شركة «سايرس سيميكوندكتور»، إلى اتخاذ إجراء رسمي فيما يتعلق بالاستجابة لمظاهر النفور لدى أحد الموظفين اللامعين، ليبلغ ذروته في الالتقاء به على نحو شخصي. يتحدث روجرز، بذلك الصدد، قائلاً: «إن كنت مديراً بارزاً في هذه الشركة، وأردت إثارة المشكلات معي، فحسبك أن تترك موظفاً مهماً يغادر دون الالتقاء بي». يردف الرجل قائلاً إنه ينجح في تغيير رأي الموظفين في العديد من الأحيان.

يفسر روجرز بلوغه تلك المرحلة، قائلاً: «تتمثل القيمة المتزايدة في الشركات بموظفيها. باتت الأموال والموارد متوافرة بسهولة في مجتمعنا - لم نعد مقيدين بها. تدور الأهمية حول الموظفين الآن».

قراءات إضافية

Avoiding the Brain Drain: What Companies Are Doing to Lock in Their Talent (1999, Kepner-Tregoe, Inc).

The 199899- Hay Employee Attitudes Study (1998, The Hay Group).

Finding and Keeping Great Employees by Jim Harris and Joan Brannick (1999, AMACOM).

هل يرغب الموظفون في العمل لديك؟

لورين غاري

تعلم الشركات أن ربحيتها تزداد حين يرتئي فيها طالبو الوظائف المحتملون ما هو أفضل من خيارات التوظيف. يُفسر ذلك السبب بتكريس الشركات الكثير من الجهد في السنوات الأخيرة، لا لتطوير الممارسات المتعلقة بالتوظيف، التي تساعد على إيجاد أفضل المواهب التي تحتاجها للبقاء في صدارة المنافسة فحسب، بل لتطوير ممارسات الاستبقاء التي تدفع الموظفين الحاليين إلى الانخراط في العمل بقلوبهم وعقولهم.

لا تعد مبادرات الشركات الشاملة كافية، بكل الأحوال، بحسب المستشارة نانسي ألريتشس، التي درست «الموظفين المفضلين» طوال السنوات السبع الأخيرة. «تضمنت سياسات العديد من الشركات التي درستها ثغرات، بالرغم من تسليحها بإستراتيجيات لتمثل الخيار الأفضل لطالبي الوظائف. عجزت تلك الشركات، لا أكثر، عن اجتذاب أكثر العاملين قيمة واستبقائهم. يعود السبب في تلك الثغرات إلى

استناد سمعة الشركات، فيما يتعلق بتمثيلها خياراً أفضل للتوظيف، إلى سمعة مديريها بحد ذاتهم».

تؤيد الدراسات المتابعة تلك الحقيقة، حيث تؤثر علاقة الموظف بمديره، إلى حد بعيد، في نظرة الأول إلى الشركة. ويزداد ولاء الموظف للشركة حين يرى في المدير من يطبق رؤى الشركة وأولوياتها، ويهتم باستيعاب الموظف وتطويره، في حين يتجسد السبب الأول لاستقالة الموظفين، بالمقابل، في عدم توافقهم مع مديريهم.

لا يمكن للشركة، باختصار، أن تمثل الخيار الأفضل للموظفين -بحسب ما تورد ألريتشس في كتابها «المدير المفضل: خمس مهارات لتشجيع المواهب البارزة»- إن لم تكن تحظى، في أرجائها كافة، بمن هم مفضلون من المديرين، الذين يطبقون بأمانة أفضل الممارسات المتعلقة بقيادة الموظفين.

تتحدث ألريتشس، بذلك الصدد، قائلة: «لن نحقق قفزات كبيرة فيما يتعلق بالأداء، عبر العمليات الجديدة، حتى نحقق تقدماً ملموساً فيما يتعلق بالقدرات الإدارية». ما الذي يتطلبه الأمر إذا كي يصبح المدير مفضلاً لموظفيه؟ تردف ألريتشس قائلة: «يتجسد العامل الأبرز، بالرغم مما تؤديه ثقافة المدير ومهاراته التقنية من دور بذلك الصدد، فيما يتمتع به من مهارات قيادة الموظفين، التي تحفز الآخرين على بذل المزيد في عملهم - سواء تعلق الأمر بقضاء المزيد من الوقت مع الزبائن، أم إجراء مكالمات إضافية. تتوافر إمكانية على الدوام لبذل

جهود إضافية، ولكن ممارستها الفعلية تستند إلى العلاقة بمدير يلم بما هو أكثر من إدارة المشروعات أو الميزانيات.

يتمتع من يملك تلك القدرات من المديرين المفضلين، على الدوام، وفق ما تؤكد ألريتشس، بخمس من المهارات الرئيسة:

1. استكشاف المواهب.
2. بناء العلاقات.
3. بناء الثقة.
4. اكتساب المهارات.
5. الارتقاء بسمعة الشركات.

يتجسد ما يعقب ذلك في تقديم النصح حول كيفية تطوير كل من تلك المهارات، إلى جانب آراء مفيدة من قبل مديرين معروفين بكفاءتهم في تلك المجالات.

استكشاف المواهب

يتحدث بيل بيغلي، المدير في شركة «ديلويت أند تاتش»، المشرف على الموارد البشرية في اثنتين من المناطق، قائلاً: «يتملكنا القلق حين نطلع على دراسات تنبأ بأن ما يتوافر من قوى العمل في العام 2008 سيكون أقل بنسبة 15% مما هو عليه في الوقت الراهن». تكمن تلك التوقعات، فيما يتعلق بتقلص قوى العمل، وراء الضرورة المتمثلة بسعي المديرين لوضع الأشخاص المناسبين في الوظائف المناسبة. لا تقدم قدرتك،

على توظيف أفضل المواهب المتوافرة، العون فيما يتعلق بزيادة القدرة التنافسية لوحدتك كلما توافرت الوظائف فحسب، بل في إبقاء بقية أفراد مجموعتك منخرطين في جو العمل. يمكن لضخ المواهب الجديدة أن يساعد على الحيلولة دون «تجبر المعلومات» الناتج عن بقاء أعضاء الفرق مع بعضهم طويلاً.

«احرص على صقل مهاراتك، فيما يتعلق بمقابلة المرشحين، بما لا يقل عن مهاراتك التقنية الأخرى».

تكتب ألريتشس قائلة: «يتعين عليك، بغية وضع أفضل المواهب في الأماكن المناسبة، أن تحرص على أن تفوق الخبرات الكلية للمرشحين للعمل مع مجموعتك ما يتمتع به المنافسون الآخرون». لم يعد بإمكانك «إيكال الجوانب كافة المتعلقة بعملية الانتقاء والتوظيف، بما ينم على السلبية، لقسم الموارد البشرية في شركتك». لن يكون بمقدورك، من دون العمل عن قرب مع قسم الموارد البشرية، أن تتوثق من أن المرشحين النهائيين يمتلكون ما هو أكثر من مجرد المهارات التقنية والخبرات الضرورية لإنجاز العمل. يرتئي ستيف كيلا م، المدير التنفيذي لشركة «بي أند دي نافيجيتور» -الذراع الاستشارية، فيما يتعلق بالموارد البشرية، لشركة المحاماة «بيكر أند دانيالز»- في هذا الجانب من الدراسة -تعيين المرشحين ذوي السلوك الأمثل، ومهارات التواصل الأفضل؛ لتحقيق أعلى مستويات الأداء- يرتئي فيه أهمية أكبر كثيراً من تقويم تجارب العمل السابقة.

تحذر ألريتشس قائلة: «لا تتخذن الموقف المتمثل بـ «سأعرف المرشح المناسب حين أراه». يتعين عليك، عوضاً من ذلك، أن تحرص على صقل مهاراتك، فيما يتعلق بمقابلة المرشحين، بما لا يقل عن مهاراتك التقنية الأخرى. امنح الأفضلية، في قراراتك، للمهارات التي تسم الأداء الأفضل فيما هو محدد من الوظائف. اعمل مع قسم الموارد البشرية لتعين مجموعة التصرفات الأكثر أهمية، التي تراوح بين خمسة وسبعة، لتحقيق النجاح في كل من الوظائف التي يتقدم المرشحون إليها. إن كانت تلك الوظائف مشغولة بالفعل من قبل أي من اللامعين، فتحدث إليهم بطريقة فردية لتحديد ما يجدر إضافته إلى قائمتك من التصرفات التي يوصون بها.

بناء العلاقات

يتحدث جاك روبرتسون، نائب الرئيس البارز والمدير الإداري لشركة «رايت مانجمنت كونسلتانس»، قائلاً: «لا أعلم، بالرغم من نجاح العديد من الشركات فيما يتعلق باستكشاف المواهب، هل تهتم تلك الشركات، بما يكفي، بتطوير المواهب التي تختارها على صعيد التواصل. لا تزال النزعة قائمة لقول الآتي: «تم توظيفك، كما هو مفترض؛ لامتلاكك القدرة على الأداء بطريقة جيدة - لم يجدر بنا، من ثم، تدعيم علاقاتك المهنية؟».

يكشف مثل ذلك الموقف نقطة ضعف شائعة فيما يتعلق بالإدارة: يغفل العديد من المديرين - بالرغم من نيل معظمهم التقدير للدور الذي

يلعبونه في مساعدة الموظفين على تطوير خبرتهم، المتمثلة بالمهارات الصعبة المطلوبة لبلوغ الكفاءة المهنية- عن السبل التي تمكنهم من مساعدة الموظفين على تطوير علاقاتهم، التي يحتاجونها، على حد سواء، ليبرعوا في عملهم.

«تزيد قابلية الموظفين، حين تكسب ثقتهم، للوقوف بجانبك في الأوقات العسيرة».

تتحدث ألريتشس، بذلك الصدد، قائلة: «يتجسد أحد التمارين، التي يمكن أن تساعدك على البدء بذلك العمل، في تقويم كل من موظفيك فيما يتعلق بالأنماط الأربعة لعلاقات العمل التي يقيمونها: علاقتهم بك (المدير)، علاقتهم المتعددة بأقرانهم، علاقتهم بواحد أو أكثر من الأقسام الأخرى، علاقتهم المختلفة بالمجتمع (الزبائن، البائعون، المنظمات المدنية والمهنية). ستمكن، ما إن تلم بنقاط القوة والضعف لدى موظفيك، من البدء بوضع الإستراتيجيات التي تمكنهم من التطور. تحتاج تلك الإستراتيجيات، بلا شك، إلى أن تصاغ بطريقة فردية. يتحدث كيلام، بذلك الصدد، قائلاً: «يستجيب الناس بطريقة مختلفة لأنماط الإدارة والتواصل المختلفة. يجدر بك، عوضاً من معاملة الموظفين كما تحب، أن تعاملهم كما يحبون». تتجسد الطريقة الوحيدة لتعيين المقاربات المناسبة لكل من الموظفين في إبقاء التواصل معهم.

يتحدث آلان هيكس، في ذلك، قائلاً: «استند برنامجي لتطوير العلاقات، طوال مدة عملي التي استمرت 46 عاماً في مجال الرعاية

الصحية، إلى الاجتماعات التي أعقدها مع الموظفين كل ستة أشهر. اعتدت، حتى مدة إدارتي مشفى مكون من ألف سرير، إحضار الموظفين في مجموعات تراوح بين 30 - 40 فرداً، حتى يحظى الجميع بفرصة الاستماع إلي حين أناقش ما أنجزناه أخيراً، وما نخطط للقيام به في الأشهر الستة المقبلة، قبل التعبير عن آرائهم ومخاوفهم».

يتحدث كيلام، بذلك الصدد، قائلاً: «يخشى الموظفون، في العديد من الأحيان، إثارة ما يجب التحدث بشأنه من الأمور». يؤكد الرجل، بغية مساعدة الموظفين على تجاوز تلك المشكلة، ضرورة قيام كل منهم بإحضار مذكرة من ورقة واحدة -مدة اللقاء المباشر الاعتيادي- توضح أهدافه الحالية، وما أنجزه منذ اللقاء السابق، وما يمكن أن يواجهه من صعوبات مع كيلام، الذي يعد مذكرة مماثلة بدوره.

بناء الثقة

تشير دراسات، أجريت من قبل «ذا غريت بليس توورك إنستيتيوت»، إلى ضرورة قيام المديرين، الراغبين في بناء وحدات تسودها الثقة العالية، بالتركيز على النقاط الآتية:

● المصداقية: احرص على تواصلك مع الموظفين، وسهولة وصولهم إليك. أظهر الكفاءة فيما تقوم به من تنسيق للموارد، والأمانة في تنفيذ رؤية الشركة.

■ الاحترام: تعاون مع الموظفين فيما يتعلق باتخاذ القرارات ذات الصلة. أظهر التقدير لجهودهم (لا تنسب الفضل لنفسك أبداً

فيما يتعلق بإنجازاتهم)، والدعم لتطورهم المهني، والاهتمام بحياتهم الشخصية.

● العدالة: تجنب المحاباة في التوظيف والترقية. احرص على منح حق التظلم لمن يعتقد تعرضه للتمييز من الموظفين.

● الافتخار: أظهر التقدير لعمل مجموعتك، والاحترام لمنتجات الشركة ومكانتها في المجتمع.

■ التلقائية: كُنْ نفسك - سهل ذلك على موظفيك التصرف بطريقة مماثلة. أوجد حساً من الروح الجماعية.

يرتئي، من يظهر تلك الصفات من المديرين، أنهم مسؤولون عن إيجاد فرص النمو والتطور لموظفيهم. يستحضر روبرتسون، من شركة «رايت مانجمنت كونسلتاننتس»، مديراً سابقاً أعده، منذ اليوم الأول، لتولي ثلاث وظائف، فيما يتجاوز نطاق وظيفته الأساسية، قائلاً: «تمثل ما كان يقوم به، في بعض الأحيان، بما هو بسيط من الأمور، كإشراكي فيما يفوق مستواي من الاجتماعات، على وجه الاحتمال، كوسيلة لإطلاعي على المسائل والتحديات الواردة في تلك الاجتماعات. يتجسد أكثر ما يمكن أن تحظى به من التجارب المفيدة في العمل لدى من يثق بك، ويمنحك الحرية للتطور. لن تجرأ على أن تخيب ظن مدير من ذلك النوع».

تزيد قابلية الموظفين، حين تكسب ثقتهم، للوقوف بجانبك في الأوقات العسيرة. عمد هيكس، حين ارتأى تدني مستوى قسم يديره في أحد المستشفيات، إلى استبدال الفريق برمته. تمكن الرجل من القيام

بذلك بفعل الثقة التي بناها مع الطاقم الطبي: «تفهم أفراد الطاقم الطبي ضرورة القيام بتلك الخطوة، بالرغم من عدم رغبتهم في أن يمثلوا جزءاً منها».

اكتساب المهارات

يتحدث روبرتسون قائلاً: «إما أن تحظى بعشرين عاماً من الخبرة، أو بعام واحد من الخبرة مكرراً عشرين مرة. ستتدنى مهاراتك إن لم تصقلها باستمرار».

تصح المستشارة ألريتشس قائلة: «اعمد - بغية مساعدة الموظفين على اكتساب مهارات جديدة، لا على صقل القديمة فحسب - إلى تطوير مهمة تدريبية صغيرة في مجموعتك. أوجد قوة مهام تعليمية تتولى تعيين المهارات، والتصرفات، والمعلومات التي يحتاجها أفراد المجموعة، بالقدر الأكبر، لأداء عملهم بطريقة أفضل، وتحقيق أهداف الوحدة. اعمد، عبر مجموعة من الطرق -الجلسات التعليمية، مجموعات النقاش، المكتبات التي تجمع الأبحاث من الصحف والمواقع الإلكترونية المتخصصة، التمارين المختصرة للتعريف بالعمل واختباره، التدريب على ما هو مختلف من المهام- إلى توفير ما هو مناسب، ويمكن احتمال كلفته، من فرص التعلم. تكفي عشرون إلى ثلاثين دقيقة في اليوم، على وجه العموم، للمضي بعجلة التعليم قدماً».

تردف ألريتشس قائلة: «لا يعد التعلم المستمر كافياً بكل الأحوال. يتعين عليك إشراك الموظفين فيما هو متواصل من التدريس، على حد

سواء. لا يساعد التدريس الموظفين على تثبيت المعلومات التي تلقوها للتو فحسب، بل يمكنهم كذلك -بما يعد أكثر أهمية على وجه الاحتمال- من تطوير مهارات نقل المعلومات، التي تعتمد عليها الشركات بطريقة متزايدة».

الارتقاء بسمعة الشركات

يجدر بتحسين صورة الشركة، في نظر موظفيك، أن يتبوأ ما تقوم به من أنشطة الاستبقاء. لم؟ أشارت دراسة أجريت في العام 2001. من قبل شركة «تاورز بيرين»، إلى أن 56% على الأقل -من بين ستة آلاف شملتهم الدراسة، على وجه التقريب، من المنتمين إلى شركات متوسطة وكبيرة في الولايات المتحدة وكندا- قالوا إنهم منخراطون بشدة في البحث عن وظيفة، أو مستعدون للعمل في وظيفة أخرى. تظهر دراسة أخرى، إضافة إلى ذلك، أجريت من قبل شركة «رايت مانجمنت كونسلتاننسس»، أن نية الموظفين للبقاء مع شركاتهم، حتى يمضوا ستة أعوام معها، تبقى أقل مما كانت عليه مدة العام الأول لوجودهم فيها، ولا تتجاوز ذلك حتى يمضوا عامهم السابع في تلك الشركات. تتمثل ترجمة ذلك بالآتي: لا يمكنك مقارعة جهود الشركات الأخرى «لسرقة» موظفيك الحاليين، إلا عبر تشجيعهم وتلميع صورة الشركة على نحو متواصل.

تكتب ألريتشس، بذلك الصدد، قائلة: «احتف بموظفيك بوصفهم أفراداً. ذكّرهم بأهمية عملهم لأهداف الشركة الإستراتيجية، واحرص

على إطلاعهم على جهود شركتك لتحويل المجتمع إلى ما هو أفضل من الأماكن - تشير الأبحاث، حول النشاط الخيري للشركات، إلى زيادة قابلية الموظفين للبقاء في شركاتهم، بمقدار خمس مرات، حين يحملون انطباعاتاً جيداً عن الجهود الخيرية لتلك الشركات.

أشرك موظفيك

يمثل إشراك أكثر موظفيك موهبة عاملاً رئيساً للاستبقاء، ويولد فوائد مهمة لشركتك. ستكتشف، في مقالات هذا القسم، أساليب فاعلة لإشراك الموظفين القيمين. توافر مراجعات الأداء، على سبيل المثال، فرصاً ممتازة لإطراء الأداء الجيد، ودعوة الموظفين للتعبير عن أفكارهم ومخاوفهم فيما يتعلق ببيئة العمل. يمثل التوجيه - العملية التفاعلية التي تساعد موظفيك عبرها على تعيين طموحاتهم المهنية وتحقيقها - أداة فاعلة أخرى لإشراك موظفيك.

ستجد في هذا القسم، إضافة إلى ذلك، إرشادات لتوظيف كل من التقدير والمكافأة، بصور مبدعة، لإشراك الموظفين الموهوبين. يمكن، على حد سواء، لإعادة تعريف ما يتوقع موظفوك إنجازه - تحدي الموظفين، على وجه الخصوص، للقيام بما هو معقد من المهام بطريقة متزايدة - أن يزيد من التحفيز، ويشجع الأداء.

مَن المسؤول عن إرضاء الموظفين؟

أنجيلىا هيرين

تزخر أدبيات الإدارة بالنصح للمديرين الراغبين في القيام بمراجعات أداء فاعلة للموظفين. ما الحل السحري لذلك؟ وظف جلسات المراجعة لتحديد ما هو واضح من التوقعات والأهداف، ولكن لا تنس، على الإطلاق، الثناء على العمل الجيد، والاستماع عن قرب إلى مخاوف الموظفين.

لَمْ تخلص العديد من الدراسات، من ثم، بالرغم من كل تلك النوايا الطيبة، إلى أن الموظفين تعساء جداً؟ أشارت دراسة أجريت حديثاً، من قبل شركة «تاورز بيرين»، على 1100 موظف، من 1004 شركات، على سبيل المثال، إلى أن ثلثهم ينظرون «بسلبية كبيرة» إلى وظائفهم، ويشعرون بالإجهاد، والارتباك، فضلاً على تعبيرهم عن عدم تلقي الدعم في وظائفهم.

تتحدث المستشارة بيفرلي كاي، بذلك الصدد، قائلة: «يجسد عدم الارتباط ما هو واقعي من الأمور، ولكنه لا يعود إلى قيام المديرين بما

هو سيئ من مراجعات الأداء، بل إلى عدم استغلال الموظفين جلسات المراجعة للتحديث عما يريدون ويحتاجون».

لا تحقق المراجعات غاياتها، بحسب كاي؛ لافتقار العديد من الموظفين إلى المهارات الضرورية للتعبير عن مخاوفهم، وتقديم اقتراحات للتغيير، والدفاع عن مطالبهم - مهارات التواصل التي تعتقد بضرورة التركيز عليها، من قبل الشركات، مدة عملية المراجعة.

ترد ف كاي قائلة: إن تلك المهارات تتسم بالأهمية الآن، على وجه الخصوص، في أسواق العمل الشحيحة، حيث يعتمد بعض الموظفين ببساطة، بدافع من يأسهم من إيجاد وظائف أخرى، إلى إهمال عملهم عبر العزوف عن الانخراط فيه، والخروج بما هو أقل من الإنتاج، وقضاء وقتهم بتعاسة، فضلاً على ما يسببون منها لزملائهم.

تتابع كاي، شريكة شارون جوردان - إيفانز في تأليف كتاب (أحبيه، لا تتركه: 26 طريقة لنيل ما تريد في العمل)، قائلة: «تجري الشركات الدراسات عن الموظفين، ثم تعهد إلى موظفي الموارد البشرية والمديرين بمعالجة شكاواهم. يتجسد ما لا تقوله الشركات لموظفيها في الآتي: «قد بلغت شكاواكم، وستلعبون دوراً كبيراً في معالجتها».

«يمثل إرضاء الموظفين طريقاً ذا اتجاهين، حيث يتجسد أحدهما في القادة والمديرين، والثاني فيما يقدمه الموظفون من مبادرات، ويبذلونه من جهود».

عمدت كاي، خبيرة استبقاء الموظفين - التي تقدم الاستشارات لعدد من الشركات الواردة في لائحة مجلة فورتن لأفضل 500 شركة

أمريكية- أخيراً إلى إجراء دراسة على 400 مهن استبدلوا وظائفهم، لمعرفة السبب الذي دفعهم إلى ترك شركاتهم. قابلت كاي، فيما بعد، مديريهم السابقين، وأخبرتهم بالأسباب التي أوردتها موظفونهم. تتحدث السيدة، بذلك الصدد، قائلة: «تحدث جميع المديرين، على وجه التقريب، قائلين: «لَمْ لَمْ يخبروني؟ لم أكن أعلم بذلك، كان من الممكن أن أفعل شيئاً». استنتجت، بالنظر إلى ما سبق، أن الشركات الذكية تحتاج مقاربة عمليات المراجعة استناداً إلى الطرفين، لا أحدهما».

ما الذي تريده حقيقة؟

تتحدث كاي، قائلة: «إن أردت الحصول على ما تريد كموظف، فلا تتوقع من المديرين القيام بالخطوة الأولى، ولا تدفعهم، على الإطلاق، إلى أن يخمّنوا بشأن ما تريد - لأنهم سيخمنون، في الكثير من الأوقات، على نحو خاطئ، وإن كانت نواياهم حسنة».

ترد كاي قائلة: إنه يتعين على الموظفين، عند حضور جلسات المراجعة، أن يتسلحوا بما هو واضح جداً من الأفكار حول ما يريدون، وكيفية المطالبة به - سواء تعلق الأمر بالتغييرات، أم ببرنامج التدريب، أم الإجازات، أم مطالبة المدير بتغيير سلوكه.

تتابع كاي قائلة: «يتمثل الخطأ الأكبر بعدم القيام بالتخطيط سلفاً. فكر في الأمر وكأنك تقابل نفسك: ما الذي أود إنجازه؟ ما خططي؟ ما الذي أنوي قوله؟ من الذي يتعين علي إقناعه؟».

يتعين على المديرين، بحسب كاي، توجيه الموظفين؛ لإدراك أن عبارة «أشعر بالاستياء» لن تعود باستجابات ملموسة، في حين يسهم تقديم الاقتراحات، للمساعدة على حل المشكلات، في تلقي استجابات مباشرة. تردف كاي، بذلك الصدد، قائلة: «تذكر أن المديرين يطالبون يومياً بحل المشكلات. تتمثل غايتك بعرض مشكلة ما، والتقدم بأفكار حول كيفية حلها».

يتمثل سوء الفهم الشائع، بحسب كاي، لدى المديرين عند اقتراب موعد المراجعة، بأن الموظفين سيطالبون بالعلاوات والترقيات، لا أكثر، في حين يتطلع الموظف، في حقيقة الأمر، إلى الحصول على الدعم والتقدير. يعتقد الموظفون على حد سواء، في الكثير من الأوقات، بالرغم مما سبق، أن المال يجسد الشيء الوحيد الذي يتعين عليهم المطالبة به.

«اعمد، عند التقدم

بطلب لمديرك، إلى توضيح

ما يفيد في ذلك الطلب».

قيل لكاي في ورش عمل للموظفين، بحسب ما تورد، إن طلب المال أسهل من طلب التقدير. إذ تكمن المشكلة، برأي كاي، فيما يسم مفاهيم التقدير، والكرامة، والاحترام من ضبابية شديدة بالنقيض من المال، الذي يمكن تعيينه بسهولة. تردف السيدة قائلة: إن أفضل مقاربة للمشكلة تتمثل بوضع لائحة بشأن ما يمكن أن يعنيه التقدير في مكان العمل.

تتابع كاي قائلة: «إن افترضنا أن المراجعات تقول بارتفاع مستوى أدائك، ولكنك تشعر، في معظم الأوقات من العام، بالتجاهل والإهمال، فكن مستعداً لإخبار المدير برغبتك في الاستماع إلى رأيه حين تقوم بما ينال إعجابه». إن لم يكن ذلك مناسباً، فأخبره برغبتك في احتساء فنجان من القهوة، في كل شهر، والاستماع إلى رأيه بشأن ما أجدت القيام به، على وجه الخصوص، في المدة الأخيرة. أعلمه، بكلمات أخرى، برغبتك في تلقي استجابته بطريقة مباشرة، لا عقب ستة أشهر.

تضيف كاي، بذلك الصدد، قائلة: «ركز على التفاصيل. لا تكتف بعبارة «أنت جيد في عملك». أخبره برغبتك في الاستماع إلى رأيه الإيجابي بطريقة مفصلة، حين تقوم بأي من الأعمال».

تمثل التفاصيل ما هو أكثر من الأهمية، بالمقابل، إن اتسم سلوك المدير بالاستخفاف أو عدم الاحترام. تردف كاي، بذلك الصدد، قائلة: «لا يمكنك الاكتفاء، في تلك الحالة، بمخاطبة مديرك قائلاً: «أنت سلبي جداً». يتعين عليك أن تتحدث بالتفصيل، بما يماثل العبارة الآتية: «تأثر قدرتي على العمل بفاعلية، مع أعضاء فريقتي، حين تنتقديني في الرواق أمامهم».

التقدم بالاقتراحات

يشير الموظفون فيما يُجرى عنهم من دراسات، بطريقة متكررة، إلى أنهم «عالقون» في وظائفهم، فضلاً على اعتقادهم أن المديرين لا

يعملون على تطويرهم. تجادل كاي في حاجة الموظفين إلى أن يكونوا محددين جداً مع أنفسهم، فضلاً على تعيين ما يحتاجون من المهام التطويرية أو البرامج التدريبية، والكيفية التي يمكن أن تهيئهم بها لما يرغبون من الوظائف. لا يعني ذلك، بحسب كاي، إلا القيام بالبحث، قبل المراجعات، لتعيين فرص التدريب وكلفتها. تقترح السيدة أن يعتمد الموظف، إن كان يخطط للمطالبة بالانتقال إلى وظيفة أخرى، إلى وضع خطة لآلية الانتقال، وإيجاد البديل.

يتعين على الموظفين، وفق ما تضيف كاي - في حين تسم الإيجابية ذهابهم إلى مراجعات الأداء بما هو مدروس بعناية من خطط التغيير - أن يتذكروا ضرورة التسلح بعدد من الخطط البديلة، على حد سواء، لتحقيق أهدافهم.

تتابع كاي قائلة: «يتمثل الخطأ الأكبر بالقدوم بالمطالب. يجدر بك، عوضاً من ذلك، أن تخاطب مديرك قائلاً: «ها هي مشكلتي، وها هي ثلاث من الأفكار لحلها». ستمنح مديرك، بتلك الطريقة، هامشاً للحركة.

«ستُظهر، إضافة إلى ذلك، أنك تقوم بواجبك على أكمل وجه، فضلاً على دعوة مديرك لإضافة المزيد من الحلول إلى القائمة. إن اكتفيت، عوضاً من ذلك، بالدخول قائلاً: «أود أن أترقى»، فستحشر مديرك في الزاوية». تصعب الاستجابة للمطالب جداً، بالمقارنة بمجموعة من الخيارات المدروسة.

إنجاز الاتفاق

يتمثل أكثر ما يتسم بالبساطة - ويتم تجاهله - بحسب كاي، من الجوانب المتعلقة بمطالب أي من الموظفين، بتوضيح ما يفيد مديرك في تلك المطالب.

أوضح ما يمكن أن يقدمه خضوعك للتدريب والدورات، على سبيل المثال، من عون لمديرك ووحدة على الأداء بفاعلية أكبر. يتعين عليك، على حد سواء، مقارنة المسائل المتعلقة بالأعمال: ما الذي يمكن أن يلبي به هذا التغيير حاجات العمل الآن؟ كيف سيزيد من القيمة، فيما يتعلق بالشركة، ويسهم في إنجاز مهمتها؟ تحدث كاي، بذلك الصدد، قائلة: «يتعلق الأمر، إضافة إلى ذلك، بتوضيح الكيفية التي يمكن أن يسهم بها تحسين تواصلك مع الرؤساء، أو ترقية إلى ما يتسم بإستراتيجية أكبر من المناصب، في تقديم العون للشركة على وجه العموم».

كن مهياً لمساعدة المدير على تعيين ما يمكن أن يعيق تلبية مطلبك - سواء تعلق بالأشخاص، أم مشكلات الميزانية، أم العوامل الزمنية - وكن مستعداً لتوفير الحلول.

تتابع كاي قائلة: «تملك، على الأرجح، فكرة واضحة عما يمكن أن يعيق تلبية مطلبك - وهو ما يفسر عدم مطالبتك به في السابق. إن أمضيت كل ذلك الوقت، بكل الأحوال، في التفكير في المشكلات، فسيكون بمقدورك، على الأرجح، إيجاد ما يكفل حلها من الأفكار على حد سواء».

كيف يقود المديرون المميزون الموظفين؟

بول ميكلمان

يتحدث كيرت كوفمان، المدير الدولي للاستشارات، فيما يتعلق بإشراك الموظفين والتزام الزبائن، في معهد غالوب، قائلاً: «تبدأ سلسلة الأحداث، التي تؤدي إلى نتائج قوية وراسخة على صعيد الأعمال، بالمميزين من المديرين الذين يتحدثون الممارسات الإدارية الشائعة، على نحو فعلي، في كل من المنعطقات».

ما الإسهام الأبرز للمميزين من المديرين؟ يرفعون مستويات المشاركة من قبل العاملين لديهم. إذ يشير بحث لمعهد غالوب إلى أن 28%، لا أكثر، من الموظفين في الولايات المتحدة منخرطون في عملهم، أو يعملون بفاعلية للارتقاء بشركاتهم، وهو ما يؤثر بطريقة مباشرة، كما تشير دراسات المعهد، في الناتج النهائي لتلك الشركات. ويؤدي انخراط الموظفين إلى التزام الزبائن، الذين يزدون من نمو الشركات بدورهم، فضلاً على ربحيتها على المدى الطويل، وأسعار أسهمها.

ما الذي يميز، من ثم، المديرين الذين لا يستبقون الموظفين المميزين فحسب، بل يوظفون، عبر تشجيع الانخراط، طاقاتهم الكاملة أيضاً؟ يكمن الجواب، بحسب كوفمان - شريك ماركوس كينغهام في تأليف

كتاب «أولاً، اكسر القواعد كافة: ما الذي يفعله أعظم المديرين في العالم على نحو مختلف؟» - في رفض الطريقة التقليدية المتبعة فيما يتعلق بأربعة من المجالات الرئيسة لقيادة الموظفين: الانتقاء، تعيين التوقعات، التحفيز، التطوير.

الانتقاء

ينتقي معظم المديرين الموظفين استناداً إلى المهارات المطلوبة لأداء الوظيفة، ولكن المديرين المميزين ينتقون موظفيهم استناداً إلى ما يملكونه من مواهب. يعرف كوفمان الموهبة بالنمط المتكرر من التفكير، والشعور، والسلوك، ويفسر السبب في اختلاف النتائج الصادرة عن يملكون القدر ذاته من المهارات والتدريب. يقول كوفمان بذلك الصدد: «يملك العديد من الناس الموهبة. يمثل من تتناسب مواهبهم الطبيعية مع عملهم، مع ذلك، سلعة نادرة قيمة».

يرد كوفمان قائلاً: «فكروا فيما يميز مندوبي خدمة الزبائن ذوي الأداء العالي. يحصل جميع المندوبين في الشركات على القدر ذاته من التدريب، ولكن أفضلهم يتلقى مكالمات أقل من المعدل الوسطي، بمقدار الثلث، لحل المشكلة ذاتها. لم؟ لأنهم يستخدمون الهاتف أداة للتودد إلى الزبائن - يمكنهم أن يتخيلوا ما يبدو الزبون عليه، وما يوجد فيه من الأماكن. يبتسمون ويومئون بالرغم من عجز الزبون عن رؤية ما يفعلون. تقودهم موهبتهم، على نحو غريزي، للتعامل مع كل من الزبائن بأكثر السبل فاعلية».

يقاوم المديرون المميزون الإغراء المتمثل بتوظيف من تتناسب

مهاراتهم مع الآليات القائمة للعمل، ويقومون، عوضاً من ذلك، بالتماس من تعيد موهبتهم تعيين تلك الآليات.

تعيين التوقعات

تنص الطريقة التقليدية على ضرورة قيام المديرين بتعيين الخطوات التي يحتاج الموظفون اتباعها لإنجاز مهام محددة. يعتمد المديرون المميزون، بالنقيض من ذلك، إلى تعيين النتائج التي يبغونها، ويفسحون المجال لكل من الأشخاص لتوظيف مواهبهم الفردية لبلوغ تلك النتائج. ويعتمد المديرون المميزون، على سبيل المثال، في حين يحجمون في العادة عن فرض الخطوات التي يجب اتباعها، إلى إعطاء توجيهات معينة حين تتطلب الدقة أو السلامة ذلك، أو حين تصبح معايير الشركة على المحك، ولكنهم لا يسمحون لذلك، بكل الأحوال، بالتشويش على ما يوجهه الموظفون من تركيز على النتائج.

التحفيز

تنص الطريقة التقليدية على أنه «يمكن لأي كان أن يكون ما يريد». وينزع المديرون، من ثم، إلى التركيز على إيجاد نقاط الضعف لدى الموظفين وإصلاحها. يؤدي ذلك إلى مراجعات وخطط تطوير تركز على ما يتسم بالسلبية - حيث يتم تأكيد «تطوير» الموظف؛ ليصبح شخصاً آخر لا يمت إليه بصلة.

يؤكد المديرون المميزون، بالنقيض من ذلك، على تطوير نقاط القوة المتفردة لموظفيهم، لتنمية مواهبهم بطريقة إضافية، في حين يضعون الإستراتيجيات لإصلاح نقاط ضعفهم. وتتمثل المسألة الرئيسة، بذلك

الصدد، بتحديد كيفية الاستفادة، على نحو أكبر، مما يحسن الموظفون أداءه بالفعل.

التطوير

يعمد المديرون التقليديون إلى تقويم الموظف وتطوير الأداء، في حين يقوم المديرون المميزون الأداء ويطورون الموظف - لإدراكهم الحقيقة المتمثلة باختلاف الموظفين، وضرورة معاملتهم استناداً إلى ذلك.

تمثل الترقية، في نظر معظم الشركات، المسار الطبيعي للتقدم، ولكن هل يعد ذلك المسار صحيحاً على الدوام؟ يجيب كوفمان قائلاً: «لا؛ لأن النجاح في أحد الأدوار لا يكون بالضرورة مؤشراً على النجاح في غيره».

فلننظر إلى ما يمتنى به العديد من مندوبي المبيعات المميزين، من فشل ذريع، حين يرقون إلى مديرين للمبيعات. تختلف القدرة على البيع، على نحو كلي، عن نظيرتها المتعلقة بالإدارة. تنحّي الترقية، إضافة إلى ذلك، موظف المبيعات المميز عن الموقع الذي يفيد فيه الشركة بطريقة ملموسة.

يلتمس المديرون المميزون ما يناسب مواهب موظفيهم، ويحرصون على أن يكافؤوا على أدائهم، وأن يتم تطوير مواهبهم عبر ما يتسم بالمزيد من التحدي والأهمية، بطريقة تدريجية، من المهام.

كيف تدرب موظفيك؟

مارثا كرومر

لنفرض أنك ستتولى، بدءاً من الغد، قيادة فريق تطوير الخدمات المالية، وستُؤكل عليك المسؤولية عن إيجاد أشكال جديدة مختلفة ومتميزة لما هو بارز من المنتجات التي تحظى بسجل طويل ناجح فيما يتعلق بالمبيعات العامة. تعرف أعضاء الفريق بالفعل، ويمثل معظمهم من تريد من الموظفين - أذكى، مبدعون، مرنون، يملكون طاقات عالية.

يشذ فرانك، أقدم أعضاء الفريق، عن القاعدة. وهو يمثل الرجل المفضل للجميع - استناداً إلى مبدأ خالف تعرف، على الأرجح. لا يتسم فرانك بالإبداع، على الإطلاق، كما تبدو الحال عليه. يتجسد رده التقليدي، على أي من الأفكار الجديدة التي يطرحها بقية أعضاء الفريق عليه، في التساؤل: هل العامة بحاجة بالفعل «إلى طريقة أخرى تدفعهم إلى شراء منتج اتسم بالجودة 50 عاماً؟». يتسم الرجل بضمير حي جداً، مع ذلك، ويعتمد الفريق عليه لتقديم التقارير المتعلقة بالأبحاث والخلفيات، التي تستغرق على الدوام وقتاً أطول، كما تبدو الحال عليه، مما يجدر بالآخرين أن يمنحوها.

عمدت الشركة، قبيل ممارسة دورك الجديد، إلى إطلاق عملية جديدة، فيما يتعلق بالتقويم ومنح العلاوات، تكافئ فريقك على ما يمكن أن يخرج به إلى السوق من أفكار جديدة حول المنتجات. لا شك من أن فرانك سيضعف من فرص الفريق فيما يتعلق بذلك الصدد. إن لم تجد طريقة لتوظيف فرانك على نحو منتج، فسيمتعض بقية أفراد الفريق منه. كيف يمكنك تحويل فرانك إلى شخص فاعل مبدع؟ بدأ الرجل بالفعل بإظهار ما ينم على اتخاذه موقفاً دفاعياً -لعلمه أن عملية التقويم الجديدة ستطيح به في نهاية المطاف.

لا يمكنك حل تلك المشكلة فيما يتعلق بفرانك. تتمثل نقطة ضعفه بافتقاره إلى الإبداع، ولن يكون بمقدورك، ببساطة، أن تدفع غير المبدعين من الموظفين ليصبحوا أكثر إبداعاً. لربما تتمكن، بكل الأحوال، من تدريبه ليصبح أكثر إنتاجية -أو ليلعب دوراً آخر في الفريق.

تسهم أفكار جديدة، نابعة من التوسع السريع لمجال التدريب الإداري مدة نصف العقد المنصرم، في تزويد المديرين، في يومنا هذا، بما يتسم بالعملية من الإرشادات. لنر ما يمكننا الحصول عليه من نصح من الخبراء الذين يمكن أن يتعاملوا مع شخص كفرانك.

يدور التدريب الإداري حول استغلال طاقات موظفيك، بالقدر الأكبر، عبر إظهار التقدير والاحترام لهم. يوضح ستان هاستيد، مدرب الأداء ومدير شركة «بي تي إم غروب»، ذلك قائلاً: «يتجنب التدريب الجيد التحكم والإكراه. حيث يلتمس التدريب ما يتسم بالصحة والنجاح من الأمور».

أوجد الثقة والاحترام المتبادلين

تتوقف علاقة التدريب الناجحة، بحسب جايمس فلاريتي، المدرب الإداري ومؤلف كتاب «التدريب: إثارة الامتياز في الآخرين»، على ثلاثة من العوامل المستندة إلى بعضها: الثقة، الاحترام، حرية التعبير. يتعين عليك، بغية بناء تلك العلاقة، أن تحرص على انسجام أفعالك مع أقوالك. لا تخبر الآخرين بما يسر إليك موظفوك. نفذ ما تقطعه من وعود والتزامات. كن نزيهاً، موضوعياً، وعادلاً، وتذكر أنك لست ملزماً «بمحبة» الشخص؛ كي توجد علاقة من الثقة والاحترام المتبادلين معه.

اطلب الإذن بالتدريب

انسَ أنك المدير. أظهر المراعاة والاحترام لموظفيك، عبر سؤالهم الموافقة على منحهم التوجيه. يمكن لذلك أن يتسم بالبساطة بما يعادل قول الآتي: «هل يمكن أن أقدم بعض الاقتراحات؟»، أو «هل يمكن أن تتقبل اتباع مقاربة مختلفة لتلك المشكلة؟». ستعرض على موظفيك، عبر مفاتحتهم بتلك الطريقة، على نحو فعلي، المشاركة فيما تملكه من سلطة وسيطرة معهم. يقلل ذلك إلى الحد الأدنى، بدوره، من إمكانية مواجهتك بما هو دفاعي من الردود.

أعد التفكير في غايات الأداء

يعمد المديرون، في مراجعات الأداء التقليدية، إلى إبراز «نقاط الضعف» التي يجدر بالموظفين محاولة إصلاحها. تتمثل الغاية بإيجاد موظفين «مصقولين ومطورين جداً». توضح جينيفر وايت، في كتابها

الجديد «ادفع موظفيك إلى الطموح دون أن تدفعهم إلى الجنون»،
قائلة: «إن نَحَيْت نقاط قوتهم - المهارات التي يمكن لهم استخدامها
لإيقاع أثر حقيقي - جانباً، ودفعتهم إلى تركيز انتباههم على إصلاح
نقاط ضعفهم، فستوجد مجموعة غبية من الموظفين الذين يشبهون
البقية، ويتصرفون مثلهم... لا عجب، في تلك الحالة، من عجزك عن
تحقيق أي تقدم، على صعيد الإبداع أو الابتكار، مع فريقك». يمكن أن
يتمثل ما هو أفضل كثيراً من المقاربات بالتفاضي عن نقاط الضعف،
والقيام، عوضاً من ذلك، بتشجيع ما يحسن موظفوك أداءه وتطويره
بطريقة طبيعية. تقترح وايت أن يبحث المدربون عن المجالات التي يمكن
أن يبرع فيها موظفونهم، وأن يزودوهم بالفرص؛ لإحداث ما هو حقيقي
من التغيير. يبحث المدرب الجيد عن السبل الكفيلة بتعزيز نقاط القوة
لدى موظفيه. هل يجدر بك الاهتمام، حقيقة، بالفوضوية التي تسم
مكتب الموظف، أم بعدم تنظيمه، أم بانطوائيته، إن برع ذلك الموظف
فيما هو مهم من المجالات؟

ارْتَأِ القوة في «نقاط الضعف»

اعمد، عوضاً من النظر إلى مواطن الضعف لدى موظفيك كشيء
يجب إصلاحه، إلى محاولة رؤيتها كوجه آخر لنقاط قوتهم. يمكن لما
تعدّه ضعفاً، على سبيل المثال، أن يمثل حساسية زائدة، بطريقة فعلية،
في نظر الآخرين - وأن يكون مفيداً جداً فيما يتعلق بالمبيعات، وخدمة
الزبائن، أو الاستشارات.

مهارات التدريب

اعمل على تطوير المهارات الآتية؛ لتستفيد بالقدر الأكبر من جلساتك التدريبية:

التحضير: لا تعتمد إلى الارتجال، وإن كانت جلسة التدريب غير رسمية. يجدر بك، على أقل تقدير، أن تراجع في ذهنك المحاور التي يدور حولها التدريب، وكيفية التعامل مع أعضاء فريقك، والأسئلة التي ستطرحها، وما يمكن اقتراحه من إجراءات المتابعة. يمثل كل تفاعل تدريبي ما هو قيم من الفرص - لا تترك النتائج للمصادفات.

المراقبة والتقويم: راقب كيفية عمل موظفيك وتفاعلهم مع الآخرين. ما الأثر الذي يوقعونه فيما يتعلق ببقية أعضاء الفريق، أو الأهداف والغايات الكلية؟ تجنب إطلاق الأحكام، أو الخروج بافتراضات، وابحث عن السبل الكفيلة باختبار ملحوظاتك وتأكيدها.

توجيه الأسئلة: تشجع «الأسئلة المفتوحة» المشاركة وتبادل الأفكار. تقدم أسئلة، مثل «ما يمكن أن يحدث إن...؟»، العون لموظفيك على استطلاع الخيارات، ورؤية الأمور من مناهير مختلفة، في حين تسهم الأسئلة المباشرة - تلك التي تتطلب إجابات بنعم، أو لا، أو غيرها من الإجابات القصيرة - في تأكيد الفهم، وتركيز الأجوبة.

الاستماع: يشجع الاستماع الجيد التواصل الصريح المفتوح. ضع عملك جانباً، وركز على الشخص الذي أمامك.

حاول إيجاد مناخ من الارتياح والتقبل، وتجنب المقاطعة أو إنهاء الحديث سريعاً. تنبه إلى الإشارات غير اللفظية، ولغة الجسد، التي يمكن أن تساعدك على قراءة ما بين السطور.

التوجيه: اطلب الإذن، كما أسلفنا سابقاً، قبل أن تعتمد إلى التوجيه. يمكن لما يتسم بالبساطة من الأسئلة، مثل «هل يمكن أن أقدم اقتراحاً؟»، أن يظهر أنك تحترم موظفيك ومشاعرهم. كن موضوعياً، واعمد إلى التوصيف، حين تقوم بالتوجيه. ركز على تصرفات معينة وعواقبها – لا تجعل الأمر شخصياً على الإطلاق. احرص على الإقرار بالإنجازات والسلوكيات الإيجابية، لا السلبية فحسب، فضلاً على التعليق عليها.

المتابعة: يتسم التدريب بالفاعلية الأكبر حين يكون الالتزام مشتركاً بين الطرفين. اعملاً معاً للاتفاق على خطة عمل، وحددا لقاء للمتابعة؛ بغية تقويم التقدم الحاصل. يقترح هاستيد طرح أسئلة مثل «كيف سنبدأ؟»، «متى سيتم إنجاز ذلك؟»، «هل يمكن أن أكل إليك المسؤولية عن...؟». أعلم الموظف بوضوح أنك ستكون حاضراً لتقديم الدعم، أو الإجابة عن الأسئلة – واحرص، فيما بعد، على القيام بذلك فعلياً.

احرص على موضوعيتك

يعد كل ما يتم بعناية من المراقبة والتقويم ضرورياً للقيام بما هو فاعل – وعادل – من التدريب. يجدر بالتوجيه أن يتم عبر أمثلة واضحة،

لا انطباعات عامة غامضة. يقترح فلاريتي أن يقوم المدربون بطرح السؤال الآتي على أنفسهم: «هل يستند التقويم إلى ما يمكن أن يوضع، من قبل أي من المراقبين الأكفاء، من الملاحظات؟ وهل يتمكن المدرب من إيراد أمثلة معينة عن تلك الملاحظات؟». توثق، قبل القفز إلى الحلول، من رؤيتك ما يكفي للخروج باستنتاجات دقيقة، واعمد، إن اقتضت الضرورة، إلى مراجعة تقويمك مع من تثق به من زملائك الآخرين.

كن حاضراً بالمطلق

يجدر بك، في أي من المواقف التدريبية - سواء تعلق الأمر بما هو غير رسمي من اللقاءات، أم مراجعات الأداء الرسمية - أن تركز انتباهك، على نحو كلي، على الشخص الآخر. يتحدث هاستيد، بذلك الصدد، قائلاً: «يُشغل العديد من المديرين بمهام متعددة، ومشروعات مختلفة، بحيث يجهلون، في الكثير من الأحيان، مدى افتقار حضورهم إلى الفاعلية، بسبب تشتت انتباههم». لا تُشغل بترتيب أوراقك، أو قراءة بريدك، أو التفكير بلعبة الغولف، أو بما ستتناوله على مائدة الغداء. انظر إلى الشخص، لا إلى شاشة حاسوبك. استمع بإصغاء، وتنبه للمشاعر، لا للكلمات التي تصدرها فحسب، فضلاً على ما هو غير لفظي من الرسائل.

طور مهارات الإدارة الذاتية لدى موظفيك

يعمل المدربون الجيدون، بالإضافة إلى محاولة تحسين الأداء، على تطوير الرؤية الذاتية لدى موظفيهم، وتنمية مهاراتهم. تتجسد

الغاية هنا في تطوير القدرة الذاتية على الإدراك والمعرفة - لدى كل من الموظفين - التي تؤدي، بمرور الزمن، إلى امتلاك القدرة على التصحيح الذاتي. يوضح فلاريتي، بذلك الصدد، قائلاً: «يمكن، للمدربين جيداً من الموظفين، أن يحددوا هل يؤدون بطريقة جيدة، وأن يقوموا بأي من التعديلات الضرورية بطريقة مستقلة عن مدربيهم». يهدف أفضل المدربين، بكلمات أخرى، إلى منح موظفيهم الاستقلالية عنهم.

يعلم المدربون البارزون، إن ركزوا على استغلال طاقات موظفيهم بالقدر الأكبر، أن ذلك سيؤثر بطريقة تلقائية في الناتج النهائي. لم؟ لأن من يشعر بالتقدير والاحترام من الموظفين يبقى إلى جانبك، ويكافئك بالحب، والإخلاص، والعمل الشاق. سيكون مستعداً لبذل جهد إضافي، لما بذلته من وقت في مساعدته على الاستفادة بقدر أكبر من العمل - والحياة. تتحدث وايت، بذلك الصدد، قائلة: «كن المدرب الذي يخبر موظفيه أنه يؤمن بهم، ثم تراجع، وراقب ما يحدث».

ما الذي يمكن أن تفعله إذاً مع فرانك؟ يتعين عليك، في بادئ الأمر، أن تنال موافقته على الدخول في «علاقة تدريبية»، ثم بناء الثقة معه. ابدأ، من ثم، عبر البحث عن الوقت المناسب للقيام بذلك. يشعر الرجل، على الأرجح، بما يدور حوله من نقد، ويعلم بالفعل أنه غير مبدع بقدر الآخرين. يمكن أن تكون المقاربة المباشرة الأفضل في ذلك الصدد. تحدث إليه عقب أي من جلسات إبداء الآراء، التي لا يحقق الكثير من النجاح فيها كالمعتاد. لا تواجهه بطريقة مباشرة بعد أن يمنحك موافقته - بل أخبره أنك ستبحث عن الفرص للقيام بذلك، في

الأيام المقبلة، حين يمكن لكما التحدث بطريقة بناءة منتجة، حين تكون الأحداث «طازجة» في ذهنيكما.

اعمد، فيما بعد، إلى بناء شيء من الثقة، عبر البدء بنقاط قوته: يجري الأبحاث بطريقة ممتازة، ويجيد لعب دور محامي الشيطان. يمكن، على وجه الاحتمال، أن تأخذ أحد تعليقاته «الشيطنانية» - التي يرى بقية أعضاء الفريق فيها، كالمعتاد، عائناً أمام الإبداع - وتستخدمها لإدخال الفريق في جولة جديدة من إبداء الآراء: («انتظروا، تتسم مخاوف فرانك بالمنطقية فيما يتعلق بالعوائق القانونية. كيف يمكن لنا مقاربتها، وتوفير خياراتنا الجديدة كافة، في الوقت ذاته؟ فرانك، هل يمكن أن تعد لنا، في أثناء ذلك، سجلاً لتاريخ القرارات القانونية المتعلقة بذلك المنحى من سلوك الزبائن؟»).

أو لربما يمكنك استخدام نقطتي القوة لدى فرانك معاً، ودفعه إلى تزويد بقية أعضاء الفريق بأدلة تاريخية على النجاحات والإخفاقات في كل من المجالات الجديدة المتعلقة بتطوير المنتجات. يمكن لذلك أن يساعد أعضاء الفريق الآخرين في التركيز على أكثر الإمكانيات الواعدة، ويمكنهم من الإنتاج على نحو أكبر: («فرانك، أستمعُ إلى ما تقوله بشأن عدم نجاح الخيارات المطروحة بالمطلق في تلك البقعة السكانية. ما الذي نجح من الخدمات، على الصعيد التاريخي؟»). سيصبح فرانك، بتلك الطريقة، مبدعاً، دون أن يدرك ذلك.

أعد تعيين دوره كمؤرخ للفريق. يمكن، إضافة إلى ذلك، أن تتمكن من توظيف إنتاجيته على صعد مختلفة. كلفه بالبحث وكتابة التقارير

عبر مراحل تطوير المنتجات كافة، فيما يتخلل جهود الفريق كلها. يمكن لبقية أعضاء الفريق، بتلك الطريقة، التركيز على مسألة الإبداع، وسيتضح لهم، على أقل تقدير، أن ما يقوم به يصب في خانة الجهد الجماعي المبذول من قبل الفريق.

ابحث، في نهاية المطاف، عن السبل الكفيلة بدفع فرانك إلى مراقبة سلوكه. إن وكلت إليه المسؤولية، على سبيل المثال، عن لعب دور محامي الشيطان ما إن تنتهي عملية إبداء الآراء الأولية فحسب، فسيأخذ بالحسبان دوره في الفريق على أنه أقل سلبية، وأكثر إنتاجية.

قراءات إضافية

Coaching: Evoking Excellence in Others by James Flaherty
(1999, Butterworth-Heinemann).

Drive Your People Wild Without Driving Them Crazy by
Jennifer White (2001, Capstone Publishing).



تقدير الموظفين ومكافآتهم مع بوب نيلسون

يتسم إشعار موظفيك بالتقدير لإسهاماتهم، ضمن هذا المناخ الاقتصادي، بالأهمية أكثر من أي وقت مضى. التمسست دورية «هارفارد مانجمنت أبلديت» نصيحة بوب نيلسون -خبير تحفيز الموظفين، وأحد أكثر الكتاب مبيعاً، الذي سبق له العمل مع شركات مثل «فيديكس»، «تايم وارنر»، «أي بي إم» - حول كيفية معالجة تلك المسألة على الوجه الأمثل.

ما الذي يسم التقدير غير الرسمي،
من قبل المدير، بكثير من الأهمية؟

يعد مهماً؛ لأن التقدير يدور حول إشعار الشخص بالتميز، ويصعب، في الكثير من الأحيان، أن يشعر المرء بأنه متميز عبر البرامج الموضوعية من قبل الشركات، حيث يحظى الجميع بالتقدير ذاته. يتعين أن يأتي التقدير، كي يتسم بالفاعلية، ممن يحظون بمكانة عالية في نظر الموظفين، كمديريهم.

ما الذي يعد ضرورياً لمنح ما هو فاعل من التقدير غير الرسمي؟

يعد التوقيت مهماً. كلما أبكرت في تقدير أداء الموظفين، اتضحت الرسالة الموجهة إليهم، وزادت قابليتهم لتقديم الأداء المرغوب.

يتسم التقدير بالفاعلية الأكبر حين يكون مشروطاً. تعتمد الشركات إلى تقديم الفطائر المحلاة في أيام الجمع، وبطاقات التهئة للموظفين بمناسبة أعياد ميلادهم، مما يسهم، بطريقة تدريجية، في إشعار الموظفين بأحقيتهم في الحصول على ذلك بطريقة تلقائية. إن قمت بتلك الأمور لتبدو لطيفاً، لا أكثر، فسيوقع الموظفون الحصول على ما هو أكثر في نهاية المطاف. اجعل التقدير مشروطاً بإظهار ما هو مرغوب من السلوك والأداء. سيثمن الموظفون التقدير على نحو أكبر، بالنتيجة، وستحصل على ما هو أفضل من النتائج.

يتعين عليك، إضافة إلى ذلك، أن تمنح التقدير في وقته وموضعه المناسبين، وتكسبه الصدقية. يتسم أي من المحفزات بما هو أقل من التأثير إن استخدم مراراً وتكراراً.

ما الذي يريده الموظفون من التقدير والمكافأة بالقدر الأكبر؟

أجريت دراسة، في شبكة الإنترنت، منحت الموظفين 52 من الخيارات. تمثل الخيار الأول بنظرهم «في الدعم والإشراك من قبل المديرين» - بما يعني سؤال الموظفين عن آرائهم، وإشراكهم في القرارات، ومنحهم الصلاحية لأداء عملهم، ودعمهم حين يخطئون، وما إلى ذلك من

الأمور. تمثل ما هو مهم من الخيارات، على حد سواء، بجدول العمل المرنة، وفرص التعلم والتطوير، وحضور المديرين، والوقت.

يرغب الموظفون، إضافة إلى ذلك، في أن يتم إطراؤهم. تضمنت الخيارات العشرة الأولى أربعة أنواع من الإطراء: الإطراء الشخصي، والمكتوب، والعلني، والإلكتروني. تمثل تلك الخيارات ما هو الأفضل للموظفين، ولا يكلف أي منها شيئاً!

كيف تختار المناسب من أنواع الإطراء لمواقف معينة؟

أوازن بين العوامل الآتية:

■ توافر الفرصة: كم مرة ترى الشخص فعلياً - هل تقوده عن بعد، أو عبر وسائل الاتصال؟ هل تحظى بفرصة للإطراء العلني، كاجتماعات الموظفين الدورية؟

● ما يفضله الموظف: هل تعلم كيف يفضل الموظف أن يطرى عليه - هل سبق لك مناقشة ذلك معه؟ سيفضل الموظف الانطوائي على الأرجح، على سبيل المثال، الإطراء المكتوب أو الإلكتروني على العلني منه.

● ما يريح المدير: ما الذي يريحك من أنواع الإطراء لتلجأ إليه؟ إن شعرت بعدم الارتياح لإطراء موظفك بطريقة مباشرة، على سبيل المثال، فلن تفعل على الأرجح، وإن شعرت بضرورة القيام بذلك. إن شعرت بعدم الارتياح لإطراء موظفك علانية، فربما يكون من الأفضل أن تتجنب ذلك لمصلحة ما يتسم بقدر أكبر من الخصوصية والصدق.

هل توجد معايير خاصة فيما يتعلق بمنح التقدير ضمن الظروف الاقتصادية الصعبة؟

نعم. ننزع إلى منح التقدير بأقل الأشكال حين يتعين علينا منحه بالقدر الأكبر. لنفرض أنك اعتدت منح فريقك هدية بما يعادل 250 دولاراً، لتتوقف عن ذلك من جراء الظروف الاقتصادية الصعبة. امنح الفريق هدية، مع ذلك، بحسب رأيي. قل شيئاً مثل: «اضطررنا إلى تخفيض النفقات لتجاوز الأزمة، ولكن ذلك لا يقلل من قيمة ما يقوم به هذا الفريق من عمل، في هذه الظروف على وجه الخصوص». يمكن لكلمة تأييد، أو غداء للفريق، أو عبارة تشجيع، لا أكثر، عند مواجهة الظروف العسيرة، أن تعود بما هو بالغ من الآثار.

قراءات إضافية

Make Their Day! Employee Recognition That Works by
Cindy Ventrice (2003, Berrett-Koehler).

The Magic of Employee Recognition: 10 Proven Tactics from
CalPERS and Disney by Dee Hansford (2003, WorldatWork).

Other People's Habits: How to Use Positive Reinforcement to
Bring Out the Best in People Around You by Aubrey C. Daniels
(2000, McGraw-Hill).

التمكين الحقيقي أدراك الحدود

آلان راندولف

تنتصر أفضل الشركات إدارة في المنافسة، بطريقة دورية، عبر أخذ المسؤولية والملكية في الاتجاه المعاكس. يتجسد النموذج التقليدي للإدارة في «السيطرة الخارجية»: حيث يعين شخص آخر مهام الموظفين، وأهدافهم، وسلوكهم، ويقوم آخر أداءهم. يمكن أن يدعى النموذج الجديد «السيطرة الداخلية»: حيث يتولى الموظفون أنفسهم المسؤولية عن ذلك العمل. تتمثل المشكلة بجهل معظم المديرين والموظفين كيفية القيام بهذا التحول، وخوفهم، في العديد من الأحيان، من المحاولة في ذلك الصدد. يخشى المديرون فقدان السيطرة، في حين يخشى الموظفون تحميلهم المسؤولية عن الفشل.

يمكن لذلك أن يتم بكل الأحوال. يعتمد التحول الناجح إلى السيطرة الداخلية، بما يمثل مفارقة، على استغلال المديرين بفاعلية «لحدود» ما يتوقع من الموظفين القيام به. توجد أربع من النصائح الرئيسة في ذلك الصدد:

ارتأ المرونة في الحدود

تُعَلِّمُ الحدودُ الموظفين، في الشركات التقليدية، بما لا يمكنهم القيام به. تماثل تلك الحدود الأسلاك الشائكة المصممة لإبقاء الناس تحت السيطرة. يمكن للحدود كذلك، بكل الأحوال، أن تُرى كشريط مطاطي، تتمدد لتناسب ما يكون الموظفون مهيين له من الاستقلالية. هاكم المثال الآتي بذلك الصدد: مُنحت فرق العاملين في الإنتاج، في شركة تصنيع أسترالية، ما يتسم بالضيق من الحدود في بادئ الأمر. لم يكن يسمح لهم باتخاذ القرارات إلا فيما يتعلق بالمسائل الأقل تعقيداً كالسلامة، والصيانة، وقياس الجودة. اعتادت الفرق على تحمل المسؤولية على نحو متزايد، بمرور الوقت، وأخذت تتولى، بالنتيجة، مهام مثل اختيار طرائق العمل، وتعيين المهام اليومية، والتواصل مع الزبائن الخارجيين. ازداد التحفيز لدى العاملين، من ثم، واتسمت النتائج بالروعة.

راقب العملية عن قرب - لا يمكن التنبؤ بها

يمثل التحول إلى السيطرة الداخلية عملية خادعة، لا يمكن التنبؤ بها في الكثير من الأحيان. تملك الفرق الاستعداد، في بعض الأحيان، لما هو أوسع من الحدود قبل أن يتوقع المديرون ذلك، ومن المهم أن يعتمد الأخيرون إلى انتهاز الفرص لتوسيع تلك الحدود. فلنتأمل تجربة شركة توزيع أمريكية، كانت تواجه تخفيضات كبيرة في الميزانية. طُلب من أعضاء الفريق، الذين كانوا يحظون بالفعل بشيء من الخبرة فيما يتعلق بالعمل المستقل، تحقيق نسبة تخفيضات تبلغ 4% في مجموعها.

خرج أعضاء الفريق بكثير من الأفكار، ضمن تلك الحدود، كالتقليل من الشحنات الليلية، فضلاً على الأفكار المتعلقة بزيادة العائدات، كالتواصل مع الزبائن للتوثق من استلام الشحنات، وعدم حاجة الزبائن إلى أي خدمات أخرى. استجاب المديرون، بما يحسب لهم، بإيجابية فيما يتعلق بعملية توسيع الحدود تلك.

توقع المعارضة

تمثل النصيحة الثالثة ما هو مثير من المفارقات: يكون الموظفون مهيين في العادة - حين تبرز المعارضة، وهو ما سيحدث بالفعل - لأكثر مما يتوقعونه من المسؤوليات. تتجسد الخطوة الذكية في الإطراء على التقدم، ثم توسيع الحدود قليلاً. يرغب الموظفون في تولي المزيد من المسؤوليات، ولكنهم يخشون القيام بذلك في العديد من الأحيان. ستعلمهم، عبر توسيع الحدود قليلاً، بأنك تؤمن بقدرتهم على الارتقاء إلى مستوى التحدي. استجابت شركة تعمل في مجال الخدمات، على سبيل المثال، للمعارضة عبر سؤال موظفيها البدء بتعيين الأهداف المتعلقة بتحسين أداء فرقهم، والعمل على تحقيقها. عارضت الفرق ذلك، في بادئ الأمر، عارضةً القليل من الاقتراحات، ليصر قادة الفرق على موقفهم، مقرّين بكل من تلك الاقتراحات، ومشجعين موظفيهم على الخروج بالمزيد. أخذ عدد الأفكار في الازدياد، على نحو تدريجي، ليتمكن أحد الفرق، في نهاية المطاف، من تنفيذ اقتراح يتعلق بإعادة تأهيل المعدات، أسفر عن توفير أكثر من 100 ألف دولار في أقل من ثلاثة أشهر.

عين السياق

لا يعني استمرار توسيع الحدود، في نهاية المطاف، إلا اختفاء الحدود الخارجية، كما تبدو الحال عليه. لا تزال الحدود قائمة، في الواقع، ولكن في أذهان الناس لا أكثر. يجدر بالسيطرة الداخلية الفاعلة، مع ذلك، أن تستند إلى ما هو واضح من القيم، والرؤى، والتوجهات، التي يجسد تحديدها وظيفة الإدارة. عمدت شركة تعمل في مجال الأغذية في الغرب الأوسط، على سبيل المثال، إلى إلغاء الأقسام التقليدية، كتلك المتعلقة بشؤون الموظفين، والمالية، والهندسة، وإيكال مهامها إلى فرق متعددة. بذلت إدارة الشركة، بكل الأحوال، جهوداً كبيرة لتحديد مجموعة من القيم والأولويات الإستراتيجية، لتتمكن الفرق من اتخاذ القرارات المتعلقة بالميزانية، وحل مشكلاتها ضمن تلك الحدود. حمّلت الفرق نفسها المسؤولية عن النتائج، وحمّلت أعضائها، كأفراد، المسؤولية عما يسهمون به.

هل يمكن لشركتك تحقيق هذا النوع من الاستقلالية؟ بالطبع. يتعين عليك، لا أكثر، أن تكون مستعداً للتخلي عن السيطرة عبر توسيع الحدود. ستساعدك تلك النصائح الأربع الرئيسة على إطلاق يد الموظفين - إن كنت مستعداً للمخاطرة.

عدل التقنيات وفق أنماط الموظفين

تتمتع مجموعات الموظفين المختلفة - من مديرين، ونساء، وعمال كبار وصغار في السن - بأنماط متفردة من المزايا التي يمكن أن تقدمها، واهتمامات متميزة تأخذها بالحسبان حين تحدد خياراتها المهنية. يتعين عليك - بغية الاستفادة من مزايا أفضل المنتمين إلى تلك المجموعات، والفوز بولائهم - أن تكيف إستراتيجياتك المتعلقة بالاستبقاء والإشراك وفقاً لتلك الأنماط.

ستريك المختارات الآتية كيفية القيام بذلك تحديداً. يجدر بك، على سبيل المثال، بغية استبقاء أفضل مديريك، أن تتنبه لعلامات الإجهاد، وتبادر إلى التعامل معها. تبدو تلك العلامات، على وجه الخصوص، جلية على المديرين المثقلين بالأعباء. يجدر بك الحرص، بغية التصدي «لهجرة العقول» التي تحدث حين تواجه الموظفين الموهوبات عوائق أمام تقدمهن، على إشراكهن في تفاعلات العمل المهمة - كإقامة علاقات عمل جديدة، بما لا يتسم بالرسمية، وتوجيه العلاقات القائمة، والتواصل الاجتماعي مع الزبائن. توضح مختارات إضافية كيفية استبقاء الموظفين الكبار في السن (المعروفين بإنتاجيتهم، وإمكانية الاعتماد عليهم)، والصغار في السن (الذين يقدمون، بغالبيتهم، ما هو جديد من الأفكار، ويتسمون بالمرونة في العمل).

السبل الكفيلة باستبقاء أفضل مديريك في أسواق العمل الشحيحة

ماري غيندرون

تؤدي مجموعة من الدراسات الحديثة، حول أسواق العمال، إلى استنتاج واحد، لا أكثر: لم تكن أسواق العمل أكثر جاذبية للمديرين وغيرهم من كبار الموظفين. باتت قضية استبقاء الموظفين البارزين، بالنتيجة، تحظى بأهمية كبرى، على نحو فعلي، في كل من الشركات الأمريكية*.

يتحدث فينسينت ويب، نائب مدير التسويق في شركة «مانجمنت ريكروترز إنترناشونال»، بذلك الصدد، قائلاً: «يتسم الاقتصاد بقوة باهرة، وتعمل الشركات على التعويض عن شيء من المبالغة، على وجه الاحتمال، في تخفيض عدد وظائف المديرين في العامين 1991 - 1992. نواجه ندرة في عدد المديرين المتوسطين، ولكن السبب الحقيقي لذلك يكمن في النمو الجيد للاقتصاد، لا أكثر، والطلب القوي على السلع والخدمات». كشفت آخر الدراسات عن التوظيف، من قبل الشركة

* صدر هذا المقال في العام 1998. (المترجم)

السابقة، عن أن الشركات المنتشرة عبر البلاد تخطط لتوظيف المديرين بمعدل قياسي في النصف الأول من العام 1998. أشار 56% من المديرين التنفيذيين المشمولين بالدراسة السنوية السادسة عشرة للشركة، البالغ عددهم 4300 على وجه التقريب، إلى أنهم يخططون لزيادة عدد موظفيهم العاملين في المستويات المتوسطة إلى العليا، في الإدارة، وذوي التخصصات.

تجد الشركات المزيد من الصعوبة، بما لم يسبق له مثيل، مع ازدياد الطلب على الموظفين، في استبقاء الموهوبين من المديرين - والمديرين المستقبليين - العاملين لديها. يتحدث ستيف كولنز، محرر النشرتين الإخباريتين «كونسلتانتس نيوز» و«إيكزيكيوتف ريكروتر نيوز»، بذلك الصدد، قائلاً: «تعم «سرقة» الموظفين في الوقت الراهن، وتكثر محاولات اجتذابهم من الشركات الأخرى. تجد الشركات الكثير من الصعوبة في استبقاء موظفيها؛ لأنهم يتلقون أنواع العروض كافة».

استطلعت جمعية إدارة الموارد البشرية -مستشفة أسواق العمل الجذابة للموظفين- آراء أعضائها، في العام المنصرم، حول أكبر ما يهدد الاستبقاء من الأخطار. سلطت النتائج الضوء على أربعة من المناحي الرئيسة، التي يجدر بالشركات مراقبتها عن كثب: الأجور، وفرص التقدم، وإشعار الموظفين بالتقدير، والإجهاد.

الأجور التنافسية

تمثل أكبر الأخطار، كما عبر 89% من المستطلعة آراؤهم، بما لا يدعوا للمفاجأة، بالأجور الأعلى المقدمة من الشركات الأخرى. يعقب

باري لورانس، المتحدث باسم الجمعية قائلاً: «يتجسد الخبر الجيد في أن أخطر العوامل تسهل معالجته بالقدر الأكبر. اطلع على ما تقدمه الشركات في منطقتك. إن أردت استبقاء الموظفين، فسيتعين عليك دفع ما يتسم بالتنافسية من الأجور».

لا يجدر بالشركات، التي تسعى إلى استبقاء الموظفين، الاهتمام بمقدار الأجور المقدمة من الشركات الأخرى فحسب، بل التفاوت في مقدار الأجور على الصعيد الداخلي - أو بكلمات أخرى، الكيفية التي يقارن بها أجر كل وظيفة بأجور الوظائف المماثلة في الشركة. تتجسد الطريقة الأسهل، بالمقابل، للمقارنة بأجور الشركات الأخرى، في التعاقد مع إحدى الشركات الكبيرة في مجال الاستشارات الإدارية. يمكن للشركات، مع ذلك، بحسب لورانس، أن تحصل على المعلومات ذاتها بما هو أقل من الكلفة، عبر تتبع الإعلانات على شبكة الإنترنت، والتواصل مع العاملين في شركات الموارد البشرية، أو الشركات التجارية.

لا يعني دفع الأجور التنافسية، بالضرورة، أن تتفوق على منافسيك كافة بذلك الصدد. يتحدث ويب قائلاً: «يمثل الأجر، في بعض مجالات تقنية المعلومات، ما هو مهم من المسائل، ويمكن للموظفين أن يغيروا وظائفهم مرتين في السنة، وأن يحصلوا على زيادات جيدة في أجورهم. يفتش الموظفون في معظم الحالات، مع ذلك، عما هو أفضل من الثقافات، وما يناسبهم على نحو أكبر من الشركات. لا يلتمس معظم الموظفين الزيادات الكبيرة في الأجور، بل المشاركة في أسهم الشركة، وهو ما يتسم بأهمية أكبر في يومنا هذا. يحق للموظفين الحصول على فرصة للاستفادة من أرباح الشركة حال ازديادها».

فرص التقدم المهني الفعلية

عبر 85% من المستطلعة آراؤهم، من قبل جمعية إدارة الموارد البشرية، عما يمثله استياء الموظفين، من جراء افتقارهم إلى فرص التقدم المهني في الشركة، من تهديد حقيقي للاستبقاء. يتحدث لورانس، بذلك الصدد، قائلاً: «يرغب الموظفون في التقدم على الصعيد المهني. يعد ذلك مهماً في يومنا هذا، على حد سواء، لعدم وجود ذلك النوع من «العلاقة الأبوية» بين الشركات والموظفين (التي تكفل بقاء الآخرين في وظائفهم مدى الحياة)».

جعلت شركة «تكساس إنسترومنتس»، في هذا العام، من تحسين التقدم الفردي واحداً من أولوياتها الثلاث القصوى، فيما يتعلق بالعمل، للسنة الثانية على التوالي. يتعين أن يحظى كل من موظفي الشركة، البالغ عددهم 40 ألفاً، وفقاً لذلك، بخطة تطوير فردية للعام المقبل. يوضح تيغوين بولي، مدير التنوع وخدمات التوظيف في الشركة ذلك الأمر قائلاً: «تكمّن الفكرة، من وراء ذلك، في دفع كل من الموظفين إلى التركيز على تطوير أنفسهم بأكثر قدر ممكن. يشعر الموظفون بالسعادة، من جراء ذلك، وينتجون على نحو أكبر». توضع خطط التطوير الفردية من قبل الموظفين، ثم تراجع من قبل مديريهم، الذين يحرصون على قيام الشركة بتزويد الموظفين بما يحتاجون من التدريب والمعلومات لبلوغ أهدافهم. توفر الشركة، على سبيل المثال، تدريباً داخلياً شاملاً، وتتكفل بنفقات التعليم العالي لموظفيها.

يشير مهثلو مجموعات الموظفين المختلفة إلى أن تلك البرامج تحقق الفائدة، على نحو فعلي، من حيث مواقف الموظفين الإيجابية تجاه وظائفهم والشركة. يقدم موظفو المجموعات غير الرئيسة - المؤلفة من الأمريكيين الأفارقة، والنساء، والوالدين - الإسهامات بذلك الصدد على حد سواء. لا تلتقي تلك المجموعات للحدث بشأن الوظائف وغيرها من المسائل المتعلقة بالعمل فحسب، بل تؤدي الخدمات المجتمعية في الأحياء حيث يعمل أعضاؤها. يؤكد بولي ذلك قائلاً: «ليست تلك برامج للتسلية، بل برامج إنتاجية تشعر الموظفين بأن شركة «تكساس إنسترومنتس» تمثل مكاناً رائعاً للعمل».

لربما تفتقر شركتك إلى الموارد المتوافرة لدى الشركة السابقة، ولكن لا يزال بمقدورك مساعدة الموظفين على التقدم في وظائفهم، والنظر بإيجابية إلى موظفهم. تخطئ العديد من الشركات عبر حصر زيادات الأجور في مستويات مهنية معينة، لتظلم بذلك من يؤدي جيداً من غير المنتمين إلى تلك المستويات. تحقق شركات أخرى ما هو جيد من النتائج، بحسب لورانس، عبر تجاهل الألقاب الرسمية، ومكافأة العاملين مادياً على تطوير مهارات معينة، عوضاً من الارتقاء، ببساطة، في السلم الوظيفي.

إشعار الموظفين بالتقدير

يمثل عدم تقدير الموظفين، بحسب أعضاء جمعية إدارة الموارد البشرية، التهديد الثالث الأخطر للاستبقاء. يمكن مواجهة ذلك التهديد دون إنفاق أي من الموارد المالية على الإطلاق، فضلاً على

ما يمثله من مجال، للمديرين المتوسطين، للعب دور رئيس في إبقاء الموظفين، أو دفعهم إلى المغادرة. يحتاج الموظفون إلى تلقي الآراء حول أدائهم أكثر من مرة في السنة عند اجتماع تقويم الأداء الرسمي. يتسم إخبار الموظفين بإيجابية أدائهم، فيما يتعلق بذلك الصدد، بالقدر ذاته من الأهمية التي تسم إعلامهم بأخطائهم.

يرد ف لورانس قائلاً: «يتعين عليك إيجاد آلية متواصلة لتقويم الأداء. لا يعني ذلك سوى التحدث إلى موظفيك، ومنحهم الآراء حول أدائهم. يتسم ذلك بالكثير من البساطة، في الحقيقة، ولا يوفر الوقت على الدوام للقيام به».

تعتمد العديد من الشركات، في الوقت الراهن، للتوثق من أن المديرين يمنحون الآراء على نحو متواصل لموظفيهم، إلى المطالبة بمهارة التواصل تلك شرطاً لتوظيف المديرين. لربما يحتاج المديرون، الذين لم يعتادوا التحدث بطريقة دورية إلى موظفيهم، تلقي تدريب إضافي على التواصل، ولكن النتائج تستحق القيام بذلك في العادة.

الإجهاد

يمثل إجهاد الموظفين وإثقال كاهلهم بالأعباء، بحسب استطلاع الجمعية، عاملاً رئيساً مهدداً للاستبقاء. يتجسد ما يدعوا للسخرية في أن بعضاً من المجهدين يتلقون ضعف أجورهم، من جراء العمل الإضافي، بالنظر إلى ما يستلزمه إيجاد الموظفين القادرين وتوظيفهم من وقت، في أسواق العمل الجذابة الحالية.

يكن الحل، كما يقترح لورانس، في عمل المديرين عن قرب مع قسم الموارد البشرية، ومستويات الإدارة العليا؛ لوضع خطة توظيف إستراتيجية، طويلة الأمد، تضمن وجود عدد كاف من الموظفين المناسبين للقيام بالعمل. يتحدث الرجل، بذلك الصدد، قائلاً: «يصعب القيام بذلك، حقيقة، في ظل الطلب الشديد على الموظفين. لا يخضع ذلك، في جزء منه، لسيطرة المدير على نحو كامل، ولكن يتعين عليك القيام بأفضل ما يمكنك. يتجسد ما تحاول الشركات القيام به في إدراك عدم قدرتها، على وجه الاحتمال، على الإتيان بأفضل من تريد من الموظفين، وامتلاكها القدرة، مع ذلك، على الإتيان بمن هم دونهم مباشرة من الموظفين، وتدريبهم لشغل الوظائف. يتعين عليك، بغية القيام بذلك، أن تحدد ماهية حاجاتك قبل مدة من الزمن؛ لتتمكن من القيام بالتدريب. تملك ما هو محدود من الوقت والموارد، لذا يجدر بك استخدامها بفاعلية».

يتعين على المديرين - في الأقسام المفتقرة إلى الموظفين، من جراء توفير الشركة المال للمنافسة - أن يتسموا بكثير من الإستراتيجية فيما يسألون موظفيهم القيام به. يجدر التفكير في كل مهمة على ضوء ما تقدمه من فائدة للزبائن - إن لم تكن مفيدة، فإلغها.

يمكن للشركات التي خفضت عدد موظفيها حديثاً، أو التي تخطط لذلك في المستقبل، أن تواجه صعوبة، على وجه الخصوص، في استبقاء من تريد من الموظفين. أصدرت شركة خدمات التوظيف «لي هيكت هاريسون» أخيراً تقريراً بعنوان «ما بعد التخفيض: التوظيف وإدارة القوى العاملة في الألفية». أجرت الشركة مقابلات مع أكثر من 500 شركة بغية إعداد التقرير. خلص الأخير إلى أن الشركات

الناجحة توظف، عقب عقد من التخفيض المكلف والمرهق، ستاً من الإستراتيجيات لاستغلال طاقات موظفيها بالقدر الأكبر، واستبقاء الموهوبين منهم:

إيجاد عملية أكثر انضباطاً لانتقاء الموظفين.

تطور الشركات الرائدة مواصفات واضحة لكل من الوظائف الشاغرة، وكيفية تطوير تلك الوظائف، وأنماط الأشخاص المطلوبين لشغلها.

توجيه الموظفين عوضاً من إصدار الأوامر لهم.

تمكن مقاربة «وجه، لا تفرض» المديرين من إشراك المزيد من الموظفين، وإيجاد قوى عمل أكثر مرونة، عبر منح الموظفين الأدوات للاتكال على ذواتهم، وزيادة رضا الموظفين، عبر تشجيع المزيد من المسؤولية الفردية. توسيع النقاش.

يُسأل الموظفون، في الشركات الرائدة، تولي مسؤوليات أكبر لتحسين أداء تلك الشركات. سيكون من الضروري، أكثر من أي وقت مضى، أن يتم إطلاع الموظفين على قدر كاف من المعلومات عن رؤية الشركة، وإستراتيجياتها، وأهدافها.

توسيع خيارات التطوير المهني.

اقتد بشركة «تكساس إنسترومنتس» بذلك الصدد: ساعد الموظفين على تطوير ما يحتاجون من المهارات للتقدم في الشركة.

إعادة توزيع الموظفين في الشركة.

يمكن ذلك الشركات من اكتساب مرونة أكبر، في حين تستبقي الموظفين الأبرز، مدة أوقات التغيير، وتتعامل مع الحاجات المتغيرة فيما يتعلق بالموارد.

وضع ترتيبات عمل مرنة.

السبل الكفيلة باستبقاء أفضل مديريك في أسواق العمل الشحيحة

تحدث 71% من المستطلعة آراؤهم، من قبل جمعية إدارة الموارد البشرية، قائلين إن الموظفين يفادرون بسبب صعوبة الموازنة بين العمل والحياة الشخصية. لا يعني وضع ترتيبات العمل المرنة أن يعمل الموظفون كافة من منازلهم، بل بدء العمل مبكراً، على وجه الاحتمال، أو ضغط أسبوع العمل (حيث يعمل الموظفون، على سبيل المثال، 10 ساعات مدة أربعة أيام). يمكن لفرص المشاركة في العمل والدوام الجزئي، على حد سواء، أن تساعد الشركات على استبقاء الموظفين البارزين، ممن تأثرت حياتهم الشخصية عقب العمل بدوام كامل.

يتمثل السبيل إلى تلك الترتيبات في توفيرها لجميع الموظفين، القادرين على إثبات أن ما يقترحونه من تغيير في جداول عملهم لن يضر بالشركة. يسهم قصر البرامج، على والدي الأطفال من الموظفين، في إثارة الامتناع بالنظر إلى ما يملكه الموظفون الآخرون من أسباب مختلفة للمطالبة بالجدول المرنة - بما يراوح بين الاعتناء بذويهم المرضى، والتدريب استعداداً للامتحانات. لا يجدر بالشركة، على الإطلاق، أن تضع نفسها في موضع الحكم على أحقية مطالب أي من الموظفين.

يتحدث ستيفن هاريسون، مدير شركة «لي هيكت هاريسون»، الشركة التابعة المملوكة بالكامل من قبل شركة «أديكو»، بذلك الصدد، قائلاً: «لا أود المبالغة، ولكن الاستبقاء يتسم بالشمولية. تخضع الأمور كافة إليه. إن لم تتسم مقاربتك بالتكامل، فأسقط إمكانية نجاح إستراتيجيتك للاستبقاء. لا مجال للحلول المجترأة، بذلك الصدد، بالنظر إلى تأثيرها المحدود في أسواق العمل الحالية».

إن أصر الموظف على المغادرة، بالرغم مما تبذله شركتك من جهود، فيمكن أن يقدم، مع ذلك، فكرةً مفيدة فيما يتعلق بجهود الاستبقاء المستقبلية. احرص، على الدوام، على إجراء مقابلة شاملة مع كل من يغادر من الموظفين. يتحدث لورانس، بذلك الصدد، قائلاً: «يمثل سؤال ذوي الخبرة ما هو رائع من الفرص. ينزع المغادرون إلى التعبير بحرية أكبر عن آرائهم مما يفعل الباقون. لا يتعين عليك، بالطبع، أن تأخذ بكل ما يقولون، بالنظر إلى ما يستندون إليه من دوافع شخصية. تظل تلك المعلومات قيمة بكل الأحوال».

قراءات إضافية

The AMA Handbook for Employee Recruitment and Retention
by Mary F. Cook, editor, and Nary Cook (1992, AMACOM).

«Beyond Downsizing: Staffing & Workforce Management
for the Millennium» (1998, Lee Hecht Harison).

«Society for Human Resources Management Retention
Practices Survey and White Paper» (1997, SHRM).

لَمَ تغادر النساء؟ - وما الذي يمكن للشركات أن تفعل حيال ذلك؟

كرستين بي. دونايو

تغادر النساء الشركات في أمريكا بما يعادل ضعف نسبة الرجال. هل يجدر بالشركات أن تفرع من هذه النسبة؟ وهل يوجد ما يمكن أن تفعله؟ نعم لكلا السؤالين، كما تشير النزعة السائدة في التفكير الآن. يقدم بحث صادر للتو، من قبل المؤسسة الوطنية لسيدات الأعمال، معلومات جديدة عن السبب الكامن في مقايضة النساء العمل الحر بالشركات. تتحدث ماري ماتيس، نائبة مدير الأبحاث والخدمات الاستشارية في «كاتاليس»، الشركة غير الربحية التي أسهمت في الدراسة، قائلة: «يجدر بنتائج البحث أن تنبه الساعين لاستبقاء النساء في شركاتهم».

تم إصدار البحث، المعنون بـ «السبل إلى العمل الحر - اتجاهات جديدة للنساء في مجال الأعمال»، في مؤتمر برعاية «كلية سيمونز لخريجي الإدارة». خلص البحث إلى أن السبب الرئيس، لبدء النساء

عملهن الخاص، يتمثل بالرغبة في أن يفعلن لأنفسهن ما كن يفعلنه لموظفيهن. تجسد دافع قوي آخر في العمل لتحقيق ما هو ناجح من المفاهيم التجارية (كالتوليفة المتمثلة بإيجاد الأفكار والأسواق المناسبة)، كما عبر نصف النساء المشمولات بالدراسة تقريباً، في حين تمثل السبب الرئيس الثالث بالرغبة في المزيد من المرونة.

عقبت إلين إم. فرايرز، مديرة شركة «نيشنزبانك كارد سيرفيسز»، في المؤتمر، بما ينم على السخرية، قائلة: «لا يوجد ما يدعى «السقف الزجاجي» (كناية عما يعوق تقدم النساء من الحواجز)، بل طبقة كثيفة جداً من الرجال». ارتأى ربع عدد النساء المشمولات بالدراسة، إن نحينا المزاح جانباً، أن السقف الزجاجي يمثل حاجزاً حقيقياً أمام التقدم - بما يجسد زيادة بنحو 250% عن العقدين المنصرمين. ما تفسير ما تيسر لذلك؟ ارتفاع سقف توقعات النساء لما هو ممكن الآن في عالم الأعمال: «لا يتوقعن خوض الممارك ذاتها التي كانت تخاض من قبل النساء قبل عشرين عاماً خلت».

هجرة العقول الناتجة

تستشعر الشركات الضرر الناتج عن مغادرة النساء العاملات في مجال الإدارة، حيث تتمثل الخسائر، إضافة إلى فقدان رأس المال الفكري، بالتأثيرات السلبية في معنويات الموظفين، وكلفة إيجاد البديل. يجدر بنا عدم نسيان المنافسة، على حد سواء: تزيد قابلية النساء، اللواتي أوجدن أعمالهن الخاصة مدة السنوات العشر المنصرمة، لتأسيس شركات ترتبط، بطريقة مباشرة، بخبراتهم

السابقة. تواجه الشركات، من ثم، تهديداً حقيقياً، فيما يتعلق بالمنافسة من أولئك النساء.

كيف يمكن للشركات الاستجابة؟

تشير ديبورا جاي. سويس، في كتابها «تقدم النساء: تجاوز العقبات العشر الأخيرة في العمل»، إلى أن تعيين العامل المتمثل بإنصاف المرأة، كحق مشروع في العمل، يجسد الخطوة الأولى في العملية، ولكن «لا يمكن للشركات إيجاد بنية جديدة، تشرك النساء بطريقة شاملة، دون القيام أولاً بتعيين مكان من الخلل الأساسية في الطرق القديمة لإدارة الأعمال - التي تظلم المرأة منذ مقابلة العمل الأولى، حتى انضمامها إلى مجلس الإدارة». تشير دراسة «السبل إلى العمل الحر»، بطريقة مماثلة، إلى إمكانية اجتذاب عدد من النساء إلى عالم الشركات ثانية، عبر منحهن المزيد من المكافآت والتقدير لإسهاماتهن، فضلاً على إيجاد ترتيبات عمل أكثر مرونة. لا تسهم الخطوات الآتية في إيجاد بيئة عمل أكثر ترحيباً بالنساء فحسب، بل بالموظفين كافة:

حل الوضع الراهن

لم تفاجئ نتائج دراسة «السبل إلى العمل الحر» إيلين غابريال، المديرية الوطنية لتطوير النساء في شركة «ديلويت أند تاتش»، التي أجرت بحثاً مماثلاً في شركتها، قبل خمسة أعوام، حين أصبح من الواضح أن إنجاب الأطفال، كما هو مفترض، لم يكن يمثل سبب مفادرة الشركة من قبل العديد من النساء، بل البحث عن عمل آخر، في الحقيقة، أو البدء بعملهن الخاص. تقدم إيلين النصيح، بذلك الصدد،

قائلة: «يتعين عليك أن تحدد عدد النساء في مستويات الإدارة العليا، وعدد من هن أدنى منصباً من المؤهلات للتقدم مستقبلياً، ثم التحدث إليهن؛ لمعرفة ما يهم في نظرهن». دفعت تلك الحوارات الشركة إلى إيجاد ترتيبات عمل أكثر مرونة، وإطلاق برامج لمساعدة مديراتها على التقدم في وظائفهن.

سهل النقاش والبحث في المسائل المتعلقة

بالإنصاف على صعيد الجنس

تؤثر مجموعة العوامل الآتية في التقدم المهني: الآراء النمطية المستندة إلى الجنس، وغياب المثل العليا من النساء، وغياب معايير الأداء الموضوعية، واستثناء النساء من المهام المتعلقة بالرجال تقليدياً، بما يشمل إقامة علاقات العمل غير الرسمية، وتوجيه الفرص، والتواصل الاجتماعي مع الزبائن عقب أوقات الدوام الرسمي. تكتب سويس، بذلك الصدد، قائلة: «تعد تلك المجالات غير الرسمية لبناء العلاقات والتواصل على صعيد الأعمال، الضرورية للتقدم المهني، متاحة كلها لمعظم الرجال، على النقيض من معظم النساء».

يمكن لمناقشة المساواة في مكان العمل أن تكون مؤلمة. يمكن أن يشعر بعض الرجال بالتهديد، وآخرون بالغضب، في حين يمكن أن تصمت بعض النساء خشية تعرضهن للانتقام إن تحدثن علانية. تتحدث غابريال، بذلك الصدد، قائلة: «تلتزم «ديلويت آند تاتش» كلاً من موظفيها الإداريين الآن بالانضمام إلى ورشة عمل، تستمر يومين، «للتوعية بالجنس» في الشركة. تتمثل الغاية بإرساء لغة مشتركة لمناقشة

المسائل المتعلقة بالجنس. لا تناقش تلك المسائل من الناحية الشخصية، بل من المنظور المتعلق بالأعمال».

أزل الحواجز «الخفية» أمام نجاح المرأة

لربما تمثل تلك فكرة لطيفة في نظرك، لتفكر، على حد سواء، قائلاً لنفسك: «لنقض على الجوع في العالم في الوقت ذاته!».

كيف يمكن للمرء، على وجه الدقة، أن يقارب المسألة المتعلقة بإزالة الحواجز الخفية؟ إن كنت جاداً فيما يتعلق باجتذاب أفضل النساء واستبقائهن، فتأمل بيئة العمل في شركتك على نحو معمق. تتحدث غابريال، بذلك الصدد، قائلة: «تعد الحواجز حقيقية ولكنها دقيقة، فضلاً على ارتباطها الكبير بالمواقع، والأفكار، والآراء النمطية الخاضعة لهيمنة الرجال، التي يمكن أن تؤثر في أنواع القرارات كافة. يتعين علينا زيادة الوعي فيما يتعلق بتلك الأفكار، وإرغام الشركات على التعامل بجدية معها».

تؤكد سويس على ضرورة مبادرة الشركات إلى تعيين ذوات الإمكانات العالية، ومنحهن الفرص، بما يتساوى مع الرجال، للتقدم المهني، بما يشمل الإدارة المباشرة، وتطوير المهارات، وتولي المهام الخاصة، وتعيين الفرق البارزة، وقيادة اللجان والمشروعات. لا تفترض، على حد سواء، ضرورة معاملة المرأة كأم ذات أعباء، بما يحرمها من فرص التقدم في العمل، لمجرد قدرتها على الإنجاب. تكتب سويس، بذلك الصدد، قائلة: «يتعين على الشركات، إلى أن تخلو معايير العمل من التمييز بين الجنسين، أن تشجع الأطر غير التقليدية لتقدم المرأة على الصعيد

المهني، بما يشمل الرعاية في الشركات العامة، والترشيح للمجالس الإدارية التجارية وغير الربحية، ومنح العضوية في مجموعات النساء التجارية». لا تسهم تلك الأمور في التواصل بين النساء وأقرانهن، والموجهين المحتملين في الشركات الأخرى فحسب، بل توسع من قاعدة زبائن الشركة على حد سواء.

يتسم البحث عن الموظفين، في الحقيقة، بالضرورة على حد سواء. توجه سويس النصح، بذلك الصدد، قائلة: «عين في لجان البحث القادرين على تعيين أكثر قواعد المرشحين الممكنة شمولاً، والكشف عن مصادر المرشحين غير التقليدية عبر المجموعات العامة، والمجالس غير الربحية، والمنظمات المهنية، التي يمثل أعضاؤها مجتمعات العمال الحالية».

احصل على الدعم أينما أمكنك

لن تتسم محاولات إحداث التغييرات الواردة آنفاً بالفاعلية، من دون دعم قوي من قبل المستويات كافة في الشركة. هاكم بعض الاقتراحات فيما يتعلق بذلك الصدد:

أوكل على المديرين المسؤولية عن تحقيق الأهداف المتعلقة بالمساواة بين الجنسين. تحذر سويس من ربط مكافآت المديرين بنظم المحاصصة، وتقول، عوضاً من ذلك، «بضرورة مكافأة المدير على ما يوجد من المناخات الممكنة للمرأة، الداعمة لتطورها، بقدر أقرانها من الرجال».

اتخذ إجراءات مؤقتة. يمكن لمجموعات النساء الداخلية، بحسب سويس، بدعم من المستويات العليا في الإدارة، المساعدة على «إظهار الارتباط بين إنصاف المرأة والنتائج النهائي». يمكن للمحقق في

الشكاوى، الذي يتواصل مباشرة مع المستويات العليا في الإدارة، أن يتعامل مع الادعاءات المتعلقة بالتحيز والتحرش الجنسي، في حين يدافع عن التغيير في الشركة.

أوصل الرسائل من المستويات العليا. تتحدث سويس قائلة: «يشير التواصل مع المستويات العليا في الإدارة إلى ما هو جديد من خطط العمل، حيث تتمتع النساء بحرية اتخاذ قرارات تطويرية على الصعيد المهني، بما يمكن الشركة من قبول أنماط أشمل للقيادة، ويسمح لأفضل المواهب بالبروز».

شجع الفهم المتمثل بأن طرائق النساء في الإدارة تفيد العمل

تصح العديد من الكتب القديمة في الإدارة النساء الراغبات في النجاح، في مجال الأعمال، بالتصرف كالرجال ما أمكنهن. تعطي تلك النصائح، بكل الأحوال، الانطباع بأن النساء لا يقدمن ما هو متفرد من المزايا لعالم الشركات. تجرى اليوم العديد من الأبحاث التي تشير إلى النقيض من ذلك. أجرت سالي هيلغيسين، في كتابها «مزايا النساء: طريقتهن في القيادة»، دراسات مفصلة عن نساء قائدات، توثق كيفية اتخاذهن القرارات، وجدولة أيامهن وجمعهن، وتقديمهن المعلومات، وتحفيزهن الآخرين، وتكليفهن المهام، وتنظيمهن شركاتهن. خلصت السيدة في دراستها إلى أن العديد من الشركات، المدارة من قبل النساء، لا تستند إلى التسلسلية، بل تماثل شبكة يتواصل فيها المديرون بطريقة أفقية، لا عمودية، مع بقية موظفي الشركة، ويكونون مجموعات تعتمد على تبادل المعلومات. قدمت 76% من المشمولات بدراسة «السبل إلى

العمل الحر»، إضافة إلى ذلك، سياسة أو ممارسة واحدة، على الأقل، تخالف عن قصد ما كان يتبع في شركاتهن السابقة. أشارت المنخرطات في العمل الحر، بغض النظر عن حجم شركاتهن الحالية، إلى ما يمثله توفير المزيد من المرونة، والتفهم، والانفتاح في أنماط الإدارة، من فروق رئيسة في طرائق عمل تلك الشركات.

والجدير بالذكر أن العديد من جوانب ما يسمى «مقاربة النساء للإدارة» قد أصبحت تدرج ضمن الاتجاه السائد، وباتت تطبق من قبل المديرين والمديرات على حد سواء. تستبدل المعلومات بالسلطة، في اقتصاد اليوم، كسبيل للإدارة الناجحة. وتظهر النساء ميلهن الطبيعي إلى الإدارة بطرق تشجع تدفق المعلومات هذا وتحسنه.

قراءات إضافية

The Female Advantage: Women's Ways of Leadership by Sally Helgesen (1995, Currency Doubleday).

Paths to Entrepreneurship—New Directions for Women in Business (1998, The National Foundation for Women Business Owners).

Women Breaking Through: Overcoming the Final 10 Obstacles at Work by Deborah J. Swiss (1997, Peterson's/Pacesetter Books).

إدارة نقص العمال: الجزء الأول

كيف تستبقي من بلغوا
الخمسين ونيفاً من موظفيك؟

يجسد العصر الحالي عصر رأس المال البشري - وأسواق العمالة الشحيحة. أدركت الشركات أخيراً أن الميزة التنافسية تكمن، بالقدر الأكبر، في الموظفين، وأن إيجاد المديرين والموظفين الجيدين واستبقائهم يمثل ضرورة إستراتيجية. ولكن كيف تجتذب الأفضل والأذكي وتستبقيه، في حين تتسم المنافسة في الموظفين بالكثير من الشدة؟

يشغل فتيل اثنتين من القنابل الديموغرافية الموقوتة ببطء، بما يزيد الطين بلة. ويزداد المولودون ما بعد الحرب العالمية الثانية (بين عامي 1947 - 1961) في السن - الذين يمثلون نصف عدد القوى العاملة تقريباً - ولا ينوي العديد منهم البقاء في الوظيفة ذاتها حتى يبلغوا 65 عاماً. تندرج المجموعة العمرية التي تلي المجموعة السابقة مباشرة، بالإضافة إلى ما سبق، ضمن أقل المجموعات عدداً، ولا يمكنها، من ثم، أن تعوض

النقص في العمالة. تتمثل نتيجة ذلك في أن إيجاد الموظفين الجيدين واستبقاءهم سيكون أكثر صعوبة في المستقبل. يوجه جيري مكأدمز، المستشار العامل مع شركة «واتسون وايت وورلدوايد»، النصيحة بذلك الصدد، قائلاً: «تأمل بدقة النقص الشديد في أقسام تقنية المعلومات في يومنا هذا؛ لأن ذلك ما ستواجهه شركتك برمتها في الغد».

ما الذي يجدر فعله تجاه ذلك؟ يتمثل أحد السبل بالتعامل مع مسألة المجموعات العمرية بطريقة مباشرة. يبحث هذا المقال في أدوات استبقاء المولودين ما بعد الحرب العالمية الثانية وأساليبه، واستغلال طاقاتهم بالقدر الأكبر.

يبلغ أعضاء تلك المجموعة الخمسين من العمر، في الوقت الراهن، كما تشير التقديرات، بمعدل 11 ألفاً في اليوم، أو ما يقارب واحداً كل سبع ثوان.

ما الخطب الجلل بذلك الصدد؟ لم يكن المديرون في السابق لينزعجوا من تلك المعلومة، إن لم يسعدوا بسماعها، حيث كان خمسينيو العمر، بالرغم من كل شيء، يندرجون ضمن أكثر من ينتج من موظفي الشركات، ويمكن الاعتماد عليهم، فضلاً على تمتعهم بمزايا التطور المهني والأقدمية، وما كان يدور من التوقعات، حول معظمهم، بالبقاء 15 عاماً أخرى في العمل.

لا يحظى خمسينيو العمر من الموظفين، في يومنا هذا، وعلى عكس ما سبق، بالأوضاع المرضية ذاتها. تتسم فرصهم للترقية بالمحدودية،

بالنظر إلى زيادة عددهم على ما يمكن أن يرقوا إليه من مناصب، فضلاً على ما يعتري معظمهم من ريبة بشأن الأمن الوظيفي، وقلة عدد من يتلقون رواتب تقاعدية مجزية. يبحث بعض منهم، بالفعل، في إمكانية التقاعد المبكر، أو إيجاد وظيفة ثانية، أو ما هو أفضل من الوظائف الأخرى، في حين يمكن أن يمرض بعضهم الآخر، أو يتعرض للإصابة - أو يغادر للعناية بوالده المسن - ولا يعود ثانية، وقد يشعر آخرون بضرورة البقاء لما هو مادي من الأسباب، بغض النظر عما يمكن أن يشعروا به من الإحباط والاستياء.

لنفرض تأزم الموقف في شركتك، وفقدانها العديد من أولئك الموظفين بمرور الوقت (وبقاء من لا يمكنهم إيجاد وظائف أفضل فحسب). سيمثل ذلك مشكلة، بطريقة جزئية، بالنظر إلى إمكانية مفارقة العديد من عمال المصانع وموظفي الأقسام بالنتيجة. يحذر غلين إل. دالتون، المدير في شركة «سيبسون أند كو»، بذلك الصدد، قائلاً: «تحظى العديد من الشركات بمجموعات كبيرة ضمن هذه الفئة، ويمكن أن يتأثروا برحيل زملائهم، بحيث يغادر أحدهم ليلحق به الآخر، وتكتشف، في نهاية المطاف، مفارقة نصف الكهربائيين قسم الصيانة التابع لشركتك». يضيف مك آدمز قائلاً: إن المولودين ما بعد الحرب العالمية الثانية لا يتسمون بالكثرة فحسب، بل بالأهمية الكبيرة لمعظم الشركات. إن عمدوا للمفارقة، فستفقد معظم رأس المال الفكري في شركتك.

عمدت بعض الشركات، حتى الآن، إلى مواجهة المشكلة المتعلقة بتلك الفئة العمرية، ولكن لم يبدأ سوى القليل من مختصي الموارد البشرية

في التفكير والبحث فيها، ولا تعد توصياتهم مختلفة بذلك الصدد. إن أردت استبقاء أولئك الموظفين والحفاظ على إنتاجيتهم، بحسب أولئك المختصين، فسيكون بمقدورك القيام بذلك - ولكنك ستضطر، على وجه الاحتمال، إلى إيجاد بيئة عمل تهمل الافتراضات التقليدية بشأن مواصفات العمل، ومدته، وأجره، ومزاياه، وما إلى ذلك من الأمور.

أطلق الحوار

تتجسد الخطوة الأولى في هذه العملية، بما لا يدعو للمفاجأة، في بدء التحدث إلى الموظفين المنتمين إلى تلك الفئة العمرية. يتحدث ريتشارد بايمنتل، الشريك في الشركة الاستشارية «ميت رايت آند أسوشيتس»، بذلك الصدد، قائلاً: «يتعين على الشركات أن ترتقي في تلك الفئة، على وجه التقريب، مجموعة للتنوع تمثل شريحة كبيرة من السكان، وتتغير الأمور فيما يخص أفرادها. من هم؟ ما حاجاتهم؟». يمكن لبدء الحوار، لا أكثر، أن يفسح المجال لاكتشاف ما هو مهم من المسائل. هل يفي التأمين الطبي في شركتك بمتطلبات تلك المجموعة؟ هل يفضلون الحصول على ما هو طويل الأمد من تأمينات الرعاية؟ يردف بايمنتل قائلاً: «لا يدور إسعاد أولئك حول منح العلاوات السنوية فحسب. يتعين على الشركات أن تكون مبدعة بذلك الصدد».

الحل: المرونة

تعد خطط المزايا المرنة، بطريقة تلقائية، إيجابية بذلك الصدد، ولكن مبدأ المرونة يشمل غير ذلك من المجالات: ساعات الدوام، على

سبيل المثال. تبدو الحياة أقصر لمن بلغ الخمسين ونيفاً، ولا يرغب العديد من الموظفين، في ذلك العمر، في العمل 40 ساعة في الأسبوع، إن لم نقل 60. بل يرغبون في العمل بدوام جزئي، ومشاركتهم في الأعباء، والعمل من منازلهم. ويهتمون بالعطلات، والإجازات غير مدفوعة الأجر، والإذن بالمغادرة للعمل في المشروعات المجتمعية، ويحبون الجداول المرنة. تتحدث مارثا إدواردز، مديرة الوسائط المتعددة في شركة «إيج وايف كوميونيكيشينز»، بذلك الصدد، قائلة: «يمكن أن تزداد شعبية «التقاعد التدريجي»، الذي يمكن الموظفين من تقليص ساعات عملهم على مراحل».

المزيد من العمل الممتع

يرغب المولودون ما بعد الحرب العالمية الثانية، حين يكونون في العمل، كما تشير الدراسات، في الحصول على الاستقلالية، وقدر من الأهمية، وفرص تعلم ما هو جديد من الأشياء. لا يعني ذلك، بحسب عدد من المختصين، سوى إعادة صياغة الطريقة التي تنجز بها المهام. دع الموظفين يعملون بمفردهم. لقن أساسيات العمل، وساعد الموظفين على فهم الكيفية التي يسهم بها عملهم في تحسين أداء الشركة. امنحهم الفرصة لمواجهة ما هو جديد من التحديات والمهارات واكتسابها -ولكن لا تفترض أن الجميع سيتقن العمل من دون الحصول على المساعدة. يتحدث مارك فرانسيس، نائب المدير في شركة «إيج وايف»، بذلك الصدد، قائلاً: «يتعين عليك أن تتخذ قراراً واعياً للاستثمار في

تدريب القوى العاملة لتصبح أكثر نضجاً، وفي مجال التقنية على وجه الخصوص. يستحق ذلك، بكل الأحوال، ما ينفق من أجله».

عدل نظام التعويضات

اعتمدت الشركات تقليدياً على خطط الأجور الموحدة للجميع. وربما تضطر، بحسب دالتون، إلى الاستغناء عن تلك الخطط أيضاً. يرغب صغار السن من الموظفين في الحصول على المال، في حين يمكن أن يفضل الأكبر سناً الإسهام بقدر أكبر في مدخرات تقاعدهم. يجدر بالعديد من الشركات أن تبحث في التغيير الآتي: رفع نسب «الأجور المتغيرة»، على نحو كبير، من 5% أو 10% من قيمة الأجر (من وجهة نظر جيرى مكأدمز) إلى 20% أو 30%، أو أكثر من ذلك أيضاً. ما أهمية «الأجر المتغير»؟ يجب روجر هيرمان، المدير التنفيذي لشركة «هيرمان غروب»، قائلاً: «يناسب مواقف المولودين ما بعد الحرب تماماً. يقولون بذلك الصدد: «نريد الاستقلالية، نريد التحكم بمصيرنا. إن وكلتم إلينا ما يمكننا من التحكم بمقدار المال الذي نجنيه، فستحظون باهتمامنا».

لا سهل إيجاد ما يتسم بمرونة كبيرة من بيئات العمل، ولكن البديل عن ذلك - إن عمده خمسينيو العمر من موظفيك إلى المغادرة - يمكن أن يضر بشركتك بما يتعذر إصلاحه.

إدارة نقص العمال: الجزء الثاني

إيجاد الجيدين من الموظفين
الصغار السن واستبقاؤهم

لا يمكن لأحد إيجاد ما يكفي من الموظفين الصغار السن هذه الأيام. لا يجدر بذلك أن يكون مفاجئاً: تتسم أسواق العمالة بالشح أينما كان، وتعد المجموعة العمرية التي تلي المجموعة السابقة الذكر، المدعوة «الجيل إكس»، صغيرة على نحو ملحوظ. انخفض عدد العمال، الذين تراوح أعمارهم بين 25 و34، بما يقارب نسبة 12% منذ العام 1990. وسيواصل انخفاضه عدداً من السنوات المقبلة.

ما الذي تفعله الشركات، من ثم، للتعامل مع تلك الندرة في العدد؟ يركز بعضها على إستراتيجيات جديدة للتوظيف والاستبقاء، في حين تعمل أخرى على أتمتة ما يوكل إلى الموظفين المبتدئين من الوظائف، أو تكليف جهات خارجية بأدائها. تعتمد بعض الشركات، بدافع من

حاجتها الشديدة إلى العون، إلى توظيف من لم تكن تقبل به في السابق. يمكن أن تقدم تلك الخطوات العون، ولكن الفرصة تتوافر هنا، بحسب مستشارين في المجال، للقيام بما هو أكثر من استجابة موضعية. يعتمد أبرع المديرين إلى حل مشكلاتهم، المتعلقة بالتوظيف، عبر اتباع ما هو شامل من المقاربات - إعادة صياغة مفاهيمهم، على نحو فعلي، لما يكون الوظيفة، وما يكون مكان العمل.

تأمل الخيارات الآتية؛ بغية تحديد التوليفة المناسبة من الإستراتيجيات لشركتك:

التوظيف

تدور المقاربة الجديدة للتوظيف، بطريقة جزئية، حول ما هو تكتيكي من المسائل. يأخذ المديرون، وموظفو الموارد البشرية، في البحث في مواقع التوظيف الإلكترونية، ويزيدون من الجهود المتعلقة بالبحث في الجامعات، فضلاً على دفع العلاوات لمن يرشدهم إلى موظفين جدد. يتحدث جون باركنغتون، المدير في مكتب شركة «واتسون وايت وورلدوايد» في سان فرانسيسكو، بذلك الصدد، قائلاً: «تعتمد بعض الشركات، على نحو فعلي، إلى توظيف فرق كاملة لمجرد الفوز بالمواهب، بما يمكن أن يشمل 10 أشخاص، أو 15 شخصاً في المرة الواحدة».

يكمّن وراء التكتيكات الجديدة، مع ذلك، ما هو مختلف من طرائق التفكير: تعمل الشركات، عوضاً من الاكتفاء بمقابلة المرشحين، على

تطوير برامج توظيفية تلتزم جميع الشرائح، بما يماثل إستراتيجيات تسويق المنتجات. تطور تلك الشركات «مقترحات للقيمة» بغية التمييز بين الشركة، كموظف، وبين منافسيها، فضلاً على تحليل أسواق الموظفين المحتملين، بما يشمل تعيين المجموعات المستهدفة، وتوفير فرص التوظيف المتفردة. (عمدت إحدى شركات التأمين - كما أورد دايفيد إس. فريدمان في عدد حديث من «فصلية مكينزي»- إلى توظيف معلمي المدارس لتسويق سياساتها مدة العطلة الصيفية، ليستقل عدد منهم في كل عام، بالرغم من عودة معظمهم إلى التدريس في الخريف، ويصبحوا مندوبي مبيعات دائمين). تعتمد الشركات، بغية الفوز بالموظفين المحتملين، إلى توفير حزم تعويضات معدلة، بما يشمل، في الكثير من الأحيان، علاوات التوقيع وخيارات الأسهم.

الاستبقاء

يمثل استبقاء الموظفين الجدد ما يتسم بالخصوصية من التحديات، حين يتعلق الأمر بالمنتقلين إلى «الجيل إكس»، المعروفين بنزعتهم إلى الانتقال بين الشركات. عمدت الشركات، من ثم، إلى منح علاوات «للبقاء»، وخطط تحفيز مجزية، فضلاً على إضافة ما هو غير اعتيادي من المزايا، كما تفعل شركة «سي إي سي آي إنترناشيونال»، على سبيل المثال، عبر منح موظفيها تأمينات على العربات والمنازل، وخدمات قانونية مدفوعة الأجر، إضافة إلى التأمين الصحي.

عمدت بعض الشركات، أخيراً، إلى إيجاد وظيفة مدير للاستبقاء، تُوكل إليه مسؤولية القيام بكل ما هو ممكن للحد من مغادرة الموظفين.

يجدر التأكيد، بذلك الصدد، على نقطتين: الأولى، وضع الخطط المهنية القصيرة الأجل، التي توفر التنوع والتحدي للموظفين الصغار السن. والثانية، مساعدة المديرين، ممن يواجهون صعوبة في إقامة العلاقات، على تعلم كيفية الفوز بقلوب موظفيهم الجدد. لا يبقى من يكره مديره طويلاً، على الأرجح، بغض النظر عما يُمنح من مال.

الأتمة والاستعانة بالخارج

يأخذ أمناء الصناديق في المصارف، وعمال محطات الوقود في «الانقراض» بطريقة تدريجية. وقد أعلنت شركة «مكدونالدز»، أخيراً، أنها تختبر أكشاكاً لتقديم الطلبات، تدار بواسطة الحاسوب. يؤتمت ما يوكل إلى الموظفين المبتدئين من الوظائف، بطريقة متزايدة، أو يتم تطويره عبر التقنية المتقدمة، فضلاً على تزايد مقدار العمل الذي يوكل إلى جهات خارجية. تعتمد شركات البرمجيات، على سبيل المثال، من جراء عجزها عن إيجاد ما يكفي من المهندسين الأمريكيين الشباب، إلى الاستعانة بمبرمجين عبر البحار. يتحدث فريدمان، فيما يتعلق بمجال الرعاية الصحية، قائلاً:

توسيع مجتمعات العمال المبتدئين

تقيم شركة «ماريوت كورب»، وعدد من الموظفين الآخرين، برامج تدريبية شاملة للموظفين المبتدئين. تعتمد شركات أخرى إلى توظيف مستشارين، كريتشارد بايمنتل، العامل مع شركة «ميلت رايت آند أسوشيتس»، لتوجيه النصيح إليها بشأن ما تفعله.

يتجسد أحد الأمور الرئيسة للمديرين، بحسب بايمنتل، عوضاً من ذلك، أن يتقنوا مهارات التوجيه. ينصح بايمنتل بأن يجلسوا مع الموظفين الجدد، عند نهاية كل يوم، للتحديث بشأن ما يواجهه الآخرون من مشكلات ومخاوف.

يرد ف بايمنتل قائلاً: «لن يستغرق ذلك المدير سوى بضع دقائق إضافية، وقد يتعذر بضيق الوقت، ولكن يجدر به التفكير بما سيخسره من وقت إن غادر الموظف الجديد الشركة».

«يزوّد الموردون المستشفيات بأطقم الجراحة المتكاملة؛ لتخليصها من عبء تهيئتها، وتوفير الوقت للعاملين في غرف الجراحة، الذين يصعب إيجادهم».

لا تسهم الاستعانة بالخارج على غرار ما سبق، للوهلة الأولى، كما تبدو الحال عليه، إلا في تأجيل مشكلة التوظيف، لا في حلها، ولكن الاستعانة بالخارج توسع مجتمعات العمال المتوافرين، فضلاً على ما يتسم به، من يؤدون تلك الخدمات، من حرفية في عملهم: حيث لا يؤدون المهمة بكفاءة أكبر فحسب، بل يستميلون الموظفين المحتملين في مجالات معينة. يشير فريدمان، بذلك الصدد، إلى «سيرفيس ماستر»، شركة التنظيف التي «تتبع إستراتيجية تهدف إلى توظيف العاملين، وتحويل إخفاقاتهم السابقة إلى مجرد خطوات، لا أكثر، في مسار تقدمهم المهني».

إعادة تكوين مكان العمل

يمكن للتوظيف، إضافة إلى الاستبقاء وإعادة التنظيم، أن يوفر، في الكثير من الأحيان، حلاً للأزمة المتعلقة بتوظيف العمال صغار السن. توجد، مع ذلك، طريقة أخرى لمقاربة المشكلة، بحسب بروس تولغان، المنتمي إلى «راينماكير ثينكينغ»، الشركة الاستشارية التي قابلت ما يقارب 10 آلاف موظف شاب مدة عدد من السنوات. يمثل المنتمون إلى «الجيل إكس» العمال الأحرار المثاليين، المتسمين بالمرونة والتجديد في مقاربتهم للعمل. لم يصر معظم الموظّفين، من ثم، على منحهم ما هو تقليدي من الوظائف؟ يجيب تولغان قائلاً: «تسعى الشركات على الدوام إلى ملء الوظائف الشاغرة لديها، وإن اتسمت بالتقليدية فيما يتعلق بمدة العمل، ونطاقه، وموقعه، واستمراريته. يمثل ذلك، بكل الأحوال، ما هو محدود جداً من السبل لإنجاز العمل».

يتجسد الحل، في نظر تولغان، في الآتي: ارتأ الفرص، لا المشكلات، في المرونة التي تسم شخصية الموظفين الشباب في يومنا هذا، واعمل على الاستفادة منها. إن رغب أحدهم في العمل من الإثنين إلى الأربعاء، وركوب الأمواج بقية الأسبوع، فليكن له ذلك - أوجد السبيل لترتيب ذلك. إن رغب آخر في الحصول على إجازة، مدة ستة أشهر، للذهاب إلى الهند، فرتب لذلك على حد سواء. دعهم يغادروا «وكانهم لم يغادروا»، وامنحهم ما يشجعهم على العودة. لا يجدر بك أن ترتئي الإشكالية، أو عدم الملائمة، في رغبة الموظفين الشباب في

الجدول المرنة، وترتيبات العمل من المنزل، و«الصفقات الاستشارية»، والإجازات. إن تمكنت شركتك من الخروج بطريقة للاستفادة من مجمع المواهب هذا، فستتقدم على منافسيك لا محالة.

تستلزم إعادة صياغة بيئة العمل، بلا شك، وفق تلك الأسس، بحسب تولفان، إعادة تقويم كل ما يتعلق بها تقريباً - «التوظيف، والتوجيه، والتدريب، وإدارة الأداء، والمكافأة». اعمد، على سبيل المثال، عوضاً من إضاعة عام كامل في تدريب الموظفين الجدد، إلى إشراكهم في العمل على الفور، وتدريبهم بما يلزم، لا أكثر، في حين تزداد مسؤولياتهم. اعمد إلى مكافأتهم بما يدور حول دور الفرد، لا مقدار راتبه، واربط مكافآتك بوضوح بالأداء لا الأقدمية. (عمدت إحدى شركات التقنية المتقدمة إلى تكليف فرق بما يعد مستقلاً، على وجه التقريب، من المشروعات، ومنح تلك الفرق نسبة من العائدات التي تولدها). سيتعين على كل قسم للموارد البشرية - وكل مدير عامل على وجه الاحتمال - أن يستبقي «مصرفاً للمواهب» فيما يتعلق بالموظفين العارفين بالشركة، القادرين على أداء ما هو جيد من العمل.

هل يعد ذلك عسيراً؟ ربما. ولكن الأزمة الديموغرافية المزدوجة، من حيث شح أسواق العمالة وتقلص مجتمعات العمال الشباب، ستستمر مدة على الأرجح، ولا يمكن للشركات البقاء مكتوفة الأيدي حيالها.

استخلص القيمة القصوى من الموظفين

لا يكفي أن تستبقي موظفيك الموهوبين فحسب، بل يتعين عليك أن تستفيد من المعرفة، والأفكار، والمهارات المتميزة التي يرفدون بها بيئة العمل في شركتك. يشعر الموظفون بالتقدير حين يرون أن مواهبهم تستغل في الشركات التي يعملون لديها. يسهم ذلك الشعور، بدوره، في زيادة التزام الموظفين بشركاتهم.

ستجد، في هذا القسم، مقالات توضح كيفية استخلاص ما هو قيم من أفكار موظفيك. يمكن للفكر البسيطة، في الكثير من الأحيان، التي تبدو غير مهمة للوهلة الأولى، أن تحدث فرقاً كبيراً بمجملها، فيما يتعلق بالنتائج النهائي لشركتك - لعجز الشركات المنافسة عن تمييزها ومحاكاتها بسهولة. ستريك مقالات إضافية تطوير نقاط القوة لدى موظفيك، مع مساعدتهم على إصلاح نقاط ضعفهم، وكيفية الاستفادة من معرفة الموظفين الذين يمكن أن ينتقلوا، في نهاية المطاف، إلى أقسام أخرى من شركتك (أو إلى شركات أخرى).

استخلاص أفضل أفكار الموظفين مع آلان جي. روبينسون

يتحدث كل من آلان جي. روبينسون، ودين إم. شرويدر، الأستاذين في جامعتي ماساتشوستس أميرست وفالبيرايوزو، على التوالي، قائلين: إن المقاربة المناسبة، لتوليد أفكار موظفيك، تسهم في تكوين ما هو إيجابي من الحلقات. يصبح الموظفون أكثر انخراطاً في العمل حين يرون أن أفكارهم تستغل في الشركة، ويمنح المديرون الموظفين، حين يرون أثر أفكارهم، المزيد من الصلاحيات - التي تؤدي إلى المزيد والأفضل من الأفكار.

كيف يمكن لك الخروج بمثل ذلك الموقف المربح للجميع؟ تعلم تقدير القيمة في الأفكار البسيطة، كما يقول روبينسون، واستبعد أياً من المعتقدات حول الحاجة إلى المحفزات المادية.

ما مشكلة المقاربة التقليدية فيما يتعلق بتوليد الأفكار؟

تجسدت وجهة النظر السائدة لدى معظم الشركات، منذ أن جادل فريدريك تايلور على هذه الفكرة، في أن وظيفة الإدارة تتمثل

بالتفكير، ووظيفة العامل بالتنفيذ. يملك العمال المباشرون، مع ذلك، في الحقيقة، معرفة تفاصيل المنتجات، والخدمات، والعمليات، بما يفوق المديرين، فضلاً على وجودهم في موقع أفضل لتحديد المشكلات وتعيين الفرص.

ما بعض سمات نظم الأفكار الفاعلة؟

تُشجّع الأفكار بقوة من المناحي كافة. يتسم تقديم الأفكار بالسهولة، وتقويم الاقتراحات بالسرعة والفاعلية. يؤدي إيكال صنع القرار على العمال المباشرين، فيما يتعلق بأكثر عدد ممكن من الأفكار، إلى ما هو أفضل من القرارات، وأسرع من التنفيذ، وأقل كلفة من العمليات، فضلاً على ما يوفره من وقت المديرين.

لِمَ التأكيد على الأفكار البسيطة؟

يبحث قادة الأعمال، على الدوام، عما يحقق الاختراقات من الأفكار - التي تكفل لهم التقدم في المنافسة «بضربة واحدة». يمثل ذلك السبب في تركيز ما يطبقونه من الأنظمة والسياسات على الأفكار الكبيرة فحسب.

لا يدرك الكثير من المديرين ما يمثله ذلك من قيد كبير. لا يمكنك التفوق، فيما يتعلق بالعديد من الجوانب المهمة في مجال الأعمال كخدمة الزبائن، والاستجابة، والتنوعية، وإدارة النفقات - ما لم تؤدّ الأمور البسيطة على النحو الصحيح.

اقترح موظف مسؤول عن الخدمات، في منتجع «غرايفاين كانيون رانش» في جنوب غرب أريزونا، مدة اجتماع لعرض الأفكار، توفير بطاقات خاصة من الورق تحتوي على فراغات؛ لتمكين النزلاء من كتابة معلومات التواصل الخاصة بهم. كان النزلاء يستخدمون أوراقاً كاملة تزودهم بها إدارة المنتجع؛ لتبادل الأسماء والعناوين مع النزلاء الآخرين. لم يكن ذلك ملائماً للنزلاء، أو اقتصادياً للمنتجع، على حد سواء.

لم يكن لتلك الفكرة أثر مباشر فيما يتعلق بأداء المنتجع، أو إرضاء النزلاء، ولكن يمكن للأفكار البسيطة، مجتمعة، أن تشير بوضوح إلى الاستجابة العالية للمنتجع، فيما يتعلق بتحسين الخدمات.

تظل الأفكار البسيطة مميزة لأصحابها، إضافة إلى ذلك، على عكس الأفكار الكبيرة، التي يمكن للمنافسين تمييزها بوضوح، والرد عليها أو محاكاتها، في الكثير من الأحيان، بسهولة نسبية. يمكن للأفكار البسيطة، في نهاية المطاف - بسبب افتقار المنافسين إلى السبل الطبيعية لاكتشافها - أن تصب في خانة المزايا التنافسية الكبيرة لشركتك.

كيف يجدر بالشركات توجيه عملية توليد الأفكار؟

يجدر بإستراتيجية الشركات أن تساعد على تحديد المكان الذي تركز فيه بحثها عن الأفكار. تتمثل آلية التوجيه الرئيسة، بذلك الصدد، بتعيين الدوافع الرئيسة للأداء، ثم التماس الأفكار المتعلقة بتلك الدوافع.

هل يتعين على الشركات مكافأة الأفكار؛ لضمان تدفق الكثير منها؟

ليس بالقدر الذي تعتقده. تحصل الشركة اليابانية «إديميتسو» على أكثر من مئة فكرة في العام، لكل موظف، دون منح أي من العلاوات. تبين، إضافة إلى ذلك، أن العديد مما يبدو مناسباً من خطط المكافآت -التي تمنح، على سبيل المثال، نسبة من المدخرات أو الأرباح الناتجة عن كل فكرة- تأتي بما هو معاكس من النتائج، عبر إضافة كمية هائلة من العمل غير المجدي، وتقويض الثقة والعمل الجماعي.

يملك معظم الموظفين العديد من الأفكار، ويسعدون برؤيتها تتحقق، فضلاً على شعورهم بالفخر للمشاركة في نجاح الشركة. يتجسد أكثر السبل فاعلية لتقدير الأفكار، من ثم، في تنفيذها سريعاً، وتكريم أصحابها من الموظفين.

إن أردت تقديم المكافآت المادية، فأسندها إلى ما يتسم بالوضوح من المعايير، وامنحها للموظفين كافة، بما يتسم بالعدالة والشمولية.

تربط شركة «كايسي فاين فورنيتشور»، على سبيل المثال، بين علاوات الموظفين الفصلية المجزية، وبين التحسن في الأداء، بما يشمل، على سبيل المثال، تقليص مرتجعات الزبائن.

تطوير نقاط القوة، أو إصلاح نقاط الضعف

أيهما أكثر فاعلية؟

ميليسا رافوني

يكتب كل من ماركوس بكينغهام، ودونالد أو. كليفتون، في كتابهما الرائج «اكتشف نقاط قوتك الآن»، قائلين: «لن تتفوق إلا عبر تطوير نقاط قوتك بالقدر الأكبر، لا عبر إصلاح نقاط ضعفك». يؤكد الرجلان هامشية ما ينتج عن محاولة إصلاح نقاط الضعف المتأصلة في الكثير من الأحيان. لا حاجة لك، إضافة إلى ذلك، إلى امتلاك نقاط القوة في كل من الجوانب المتعلقة بوظيفتك كي تبرز الآخرين. من الأفضل للمديرين كثيراً، وفق ذلك المعنى، أن يستغلوا نقاط القوة لدى موظفيهم المباشرين بالقدر الأكبر، ويلتقوا على نقاط ضعفهم.

يرثي من استشارتهم «هارفارد مانجمنت أديدت» من الخبراء - بالقدر ذاته من الأهمية الذي يسم مجادلة بكينغهام وكليفتون - الكثير من التبسيط في تلك المجادلة. من الطبيعي، كما تبدو الحال عليه، أن

تكل مسؤوليات العمل بما يمكنك من الاستفادة من نقاط القوة لدى موظفيك، ولكن لن يكون بمقدورك احتمال الكلفة الناتجة عن التركيز على تلك النقاط فحسب.

«يعد الحافز لدى الموظف، في العديد من الأحيان، أكثر أهمية في تحديد أدائه مما يتمتع به من كفاءة».

يستلزم التوثق من تلبية احتياجات شركتك، في الكثير من الأحيان، أن تسأل الموظفين معالجةً مكامن الضعف لديهم. يتحدث الدكتور ريتشارد بوياتزيس، رئيس قسم السلوك التنظيمي في كلية ويذرهييد للإدارة، التابعة لجامعة «كايس ويسترن ريزيرف»، وشريك كل من دانيال غولمان وآني مكاي في تأليف كتاب «القيادة الرئيسة»، بالإضافة إلى ما سبق، قائلاً: «يعد الفرض الرئيس، بشأن عدم تطور الموظفين، مهيناً لأبعد الحدود. تظهر أبحاثنا، مرة بعد أخرى، أن بمقدور الموظفين التغير، وأنهم يتغيرون بالفعل. ينتج التغير الدائم عن الموازنة في التركيز على نقاط القوة والضعف - وإبقاء ذلك التوازن قائماً. إن لم نعمل على تطوير الموظفين، فسيشعرون بالملل من وظائفهم، في نهاية المطاف، ويغادرون».

لا يزال توظيف أفضل المواهب عسيراً جداً، بالرغم من اضطرار الشركات إلى الاستغناء عن العديد من أصحاب تلك المواهب في العام المنصرم. إن لم ينجح المديرون في إيجادهم، فسيتعين عليهم أن يمتلكوا القدرة على تطوير الموظفين العاملين لديهم، بما يجعل متوسطي الأداء منهم الأفضل بالمقاييس كافة. ابدأ، بغية القيام بذلك، بتعيين المهارات

الضرورية لنجاح وحدتك - بغض النظر هل تمثل نقاط ضعف أم قوة لدى موظفيك المباشرين. كن إستراتيجياً فيما تختار التركيز عليه من نقاط الضعف، معدلاً مقاربتك لتناسب مصادر التحفيز الخاصة لكل من الموظفين، ولا تعالج نقاط الضعف بطريقة مجتزأة. لا تعالج نقاط الضعف نفسها، ما إن تُكتشف، بطريقة سحرية. يتعين عليك، كمدير، أن تشارك الموظف للمساعدة على إحداث التغيير المطلوب.

مقاربة إستراتيجية لمعالجة نقاط الضعف

لكل منا مواطن ضعفه وخلله، التي يستعصي بعضها على الإصلاح، كما يبدو، على مر العقود. يتحدث سال لانوتو، المدير التنفيذي لشركة «جاي جاي وايلد»، مزودة حلول تقنية المعلومات، بالرغم من إقراره بعدم وجود صيغة بسيطة لتحديد الوقت اللازم لمساعدة الموظفين على إصلاح نقاط ضعفهم، قائلاً: إن المسألة الرئيسة تدور حول «التركيز على ما يهم من تلك النقاط».

لا تحاول معالجة الكثير من نقاط الضعف في الوقت ذاته. ابدأ بما يعيق منها الموظف عن تلبية الحد الأدنى من معايير الأداء في المهام الرئيسة. انتقل فيما بعد، حين تنتهي من تلك النقاط، إلى معالجة نقاط الضعف التي تعيق الموظف عن التقدم في وظيفته.

يمكن «لتحليل نقطة التحول» أن يفيد كثيراً في هذا السياق. شجع الموظف، عوضاً من دفعه إلى معالجة أبرز نقاط ضعفه، على تطوير المهارات التي تعد - بالرغم من عدم تحولها إلى نقاط قوة بعد - قريبة

من «المستوى الذي يسهم فيه التحسن البسيط نسبياً، أو إتقان تلك المهارات، في جعل أدائه رائعاً»؛ بحسب ما يقول بوياتريس.

تدلّ بعض الحالات، مع ذلك، على أن الجهد المطلوب لسد «فجوة أداء» الموظف، فيما يتعلق بالمهارات الضرورية، لا يستحق الوقت أو الثمن المبذولين من أجله. يتحدث لانوتو، على سبيل المثال، قائلاً: «لقينا العديد من الصعوبات في تحويل المهندسين إلى موظفي مبيعات، والعكس صحيح. يتعين التمييز بين منح المعلومات التي تساعد الموظفين على تطوير نقاط قوتهم بطريقة أفضل، وبين مطالبتهم بتخطي ما لا يقدرّون عليه من الحدود». تسهم المقاربات الإستراتيجية حيال نقاط الضعف بالكثير من الفائدة، في هذا السياق، لما تقدمه من عون على تحديد الوقت المناسب للالتفاف على تلك النقاط.

إن بقيت نقاط الضعف لدى الموظف، ورفعت نقاط قوته، مع ذلك، من أسهمه في الشركة، فحاول أن تشاركه للمساعدة على إحداث التغيير المنشود، أو إعادة تكوين وظيفته لإيجاد ما هو أكبر من الانسجام بين مسؤولياته واهتماماته في الحياة. يتحدث نيك غايد، مدير شركة «إيديوكاتورز بابليشينغ سيرفيس»، بذلك الصدد، قائلاً: «من الأسهل أن تتأمل الأشياء كافة التي ينبغي القيام بها، وتتسم بالمرونة، فيما بعد، في الكيفية التي توفق بها بين الموظفين والمواقع التي يشغلونها».

تذكر -حين تعيد تكوين الوظائف التي تستغل نقاط القوة لدى الموظفين، أو تناسب احتياجاتهم بقدر أكبر- أن احتياجات الشركة تأتي أولاً. يتحدث تيموثي باتلر، العالم النفسي، ومدير برامج التطوير

المهني في كلية هارفارد للأعمال، والمشارك في تأليف كتاب «العادات الاثنتي عشرة السيئة التي تعيق الموظفين الجيدين»، قائلاً: «يعد القيام بذلك ضرورياً، بطريقة نموذجية، ولكن لا إلى المرحلة التي لا تفيد الشركة. يضيف بوياتريس قائلاً: «يغيب الانسجام على نحو كبير، على وجه الاحتمال، بين ما يود الموظف عمله، وما تحتاج الشركة إلى إنجازه. ينجح التوفيق بين الموظفين والوظائف، في ذلك السياق، على المدى القصير، لا الطويل؛ لأنه لا يساعد على تطوير الموظفين - أو أفضل القادة منهم، على أقل تقدير.

تعديل تدخلاتك على الصعيد الإداري

يتعين عليك - بالرغم من تأصل الرغبة لدى المديرين في معاملة الموظفين بعدالة - حين يتعلق الأمر بتحفيز الموظفين لمعالجة نقاط الضعف، أو تطوير نقاط القوة بأكبر قدر ممكن، أن تصيغ مقاربتك لتناسب الشخصية التي تتعامل معها. يجدر بهذا النوع من التعديل، على حد سواء، أن يتسم بالعدالة. تتحدث الدكتورة كاثرين فيتزجيرالد، العاملة النفسية، والمدربة الإدارية، والمشاركة في تحرير كتاب «التدريب الإداري: ممارسات ووجهات نظر»، بذلك الصدد، قائلة: «لا يدرك المديرون، في العديد من الأحيان، عدم وجود مشكلة في تعديل توقعات الأداء لتحفيز الموظفين المختلفين. إن سألت الوالدين، من جهة أخرى، عن كيفية تعاملهم مع أطفالهم، فسيدركون سريعاً الحاجة إلى تعديل مقاربتهم لتناسب كلاً من أطفالهم». تنصح هولي ويكس، المستشارة فيما يتعلق بالتواصل، قائلة: «حاول، من ثم، أن تلتزم مصادر التحفيز

الرئيسة لكل من الموظفين - ولا تفترض أن ما يحفزك يمكن أن يحفز موظفيك المباشرين على حد سواء». يتعين عليك كذلك أن تأخذ التوقيت والسياق بالحسبان، في حين تعدل مقاربتك لتناسب كلاً من الموظفين. يتحدث بوياتريس، بذلك الصدد، قائلاً: «يمكن للتغيير في الحياة أو العمل، على سبيل المثال، أن يؤثر بقوة في الحوافز».

يردف الرجل قائلاً: «يمكن للموظفين القيام بوثبات عملاقة، والتحسن على نحو مؤثر في أي من الأعمار. يمكنهم التغير بسهولة، في الأربعينيات والخمسينيات، بما يعادل العشرينيات من العمر، ولا يعجزون عن القيام بذلك، بطريقة نموذجية، إلا لعدم رغبتهم فيه - تمثل تلك، من ثم، مسألة متعلقة بالتحفيز، لا بما هو مستحيل من الأمور».

يمكن للمفهوم المتعلق بنقاط القوة، برمته، أن يكون مضللاً: يعد الحافز لدى الموظف، في العديد من الأحيان، أكثر أهمية في تحديد أدائه مما يتمتع به من كفاءة. توضح فيتزجيرالد، بذلك الصدد، قائلة: «يتمتع بعض الموظفين بما لا يلهمهم من نقاط القوة». لن تتسم مهارة الموظف في الرياضيات، على سبيل المثال، بالكثير من الفائدة، إن وجدها مملّة على نحو فعلي. يتعين عليك القيام بما هو أكثر من مساعدة الموظفين على اكتشاف مواهبهم الطبيعية: مساعدتهم على إدراك ما يحفزهم بالقدر الأكبر بشأن العمل. تنصح فيتزجيرالد بأن تطرح الأسئلة الآتية على كل من موظفيك المباشرين: ما تحب أن تفعل؟ ما يثير اهتمامك؟ ما يثير قلقك بالقدر الأكبر؟ ما يثير توترك؟

لا تتسم مصادر تحفيز الموظفين بالوضوح على الدوام. يتعين عليك، في بعض الأحيان، أن تقوم ببعض «التنقيب» لاكتشافها. يتحدث باتلر، بذلك الصدد، قائلاً: «يتمثل الخطأ الكبير، الذي يرتكبه العديد من المديرين، بافتراضهم أن الموظفين يعلمون ما يريدون حقيقة، وأن المسألة تدور حول التفاوض لا أكثر. تتجسد القضية، بالقدر الأكبر، في عدم معرفتهم بما يحفزهم، أو افتقارهم إلى القدرة على توضيحه. تعد مساعدة الموظفين على التفكير فيما يثير حماسهم، وما يدفعهم به ذلك إلى التقدم، إيجابية جداً على صعيد العمل. اكتشفنا، عبر أبحاثنا، أن أهم ما يؤثر في إرضاء الموظفين يتجسد في الدرجة التي تتمثل بها اهتماماتهم الرئيسة في عملهم».

يتابع باتلر قائلاً: «تصب الطبيعة البشرية، لحسن الحظ، في مصلحتنا. يرغب الموظفون، فيما يمثل قاعدة عامة، في الشعور بأنهم يتقدمون، وأنهم لا يهملون، وهو ما يتطلب، في الكثير من الأحيان، التطوير في مجالات معينة». يتحدث بوياتريس، بذلك الصدد، قائلاً: «يتعين عليك بالطبع، في الكثير من الأحيان، أن تبالغ في تأكيد نقاط القوة لما يُواجهُ به الموظفون كثيراً بشأن نقاط ضعفهم، ولكن الاختبار الرئيس يتجسد في تحفيزك الموظف على إصلاح ما لا يُقدره من نقاط الضعف».

تتحدث ويكس قائلة: «يتجاهل الموظفون ما لا يقدرونه. يصعب تحفيز الشخص على تطوير ما لا يقدره من نقاط القوة - ولكم أن تتخيلوا كم يفوق ذلك صعوبة دفعه إلى إصلاح ما لا يقدره من نقاط الضعف». تفرض احتياجات الشركة، مع ذلك، في بعض الأحيان، أن تقوم بذلك تحديداً.

كيف يمكنك البدء بذلك؟ أكد للموظف الأهمية الإستراتيجية الكامنة في إصلاح نقطة ضعف معينة. أعلمه بكلفة الاستمرار في تجاهلها، مع التقليل من وطأة إصلاحها ما أمكنك. تتحدث فيتزجيرالد، بذلك الصدد، قائلة: «يقدم كل ما تفعله العون، إن أسهم في جعل العمل على نقاط الضعف أقل رتابة. إن عانى أحد موظفيك، على سبيل المثال، مشكلة في إدارة الوقت، وكنت تعلم أنه يهتم بالتقنية، فحاول إيجاد ما يتعلق بإدارة الوقت من الأدوات، التي يمكن أن يأسر استخدامها اهتمامه».

يتحدث باتلر قائلاً: «يتمثل ما لا يجدر أن تقوم به بترك الأمر برمته للموظفين، دون تقديم العون بذلك الصدد - لا يتعلم معظمنا بالقدر الأكبر بتلك الطريقة».

قراءات إضافية

Now, Discover Your Strengths by Marcus Buckingham and Donald O. Clifton, Ph.D. (2001, Free Press).

Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence by Daniel Goleman, Richard Boyatzis, and Annie McKee (2002, Harvard Business School Press).

The 12 Bad Habits That Hold Good People Back: Overcoming the Behavior Patterns That Keep You from Getting Ahead by James Waldroop, Ph.D., and Timothy Butler, Ph.D. (2000, Currency).

هل يأخذ أفضل موظفيك معرفتهم معهم حين يغادرون؟

دايفيد بوث، ودايفيد واي. سميث

يتوقع المديرون، في الكثير من الأحيان، رحيل أهم موظفيهم بين عشية وضحاها. يعمل القليل من القادة، مع ذلك، على حماية شركاتهم، بما يكفي، من اليوم الذي يغادرها فيه موظفون مهمون إلى الأبد. ويمكن أن يأتي ذلك اليوم، مع إمكانية استعادة الاقتصاد عافيته، بأقرب مما يمكن للعديد من الشركات أن تقر به. بدأت الشركات، بالنتيجة -مع تقدم القوى العاملة في السن، وازدياد عدد العمال المغادرين من مختلف الأعمار- بالتنبه على نحو أكبر للخسارة المتواصلة، التي لا يمكن تعويضها، فيما يتعلق بالمعارف، والخبرات، التي تمثل على الدوام عاملاً رئيساً للربح والمنافسة.

ستستمر تلك الخسارة، بالتأكيد، ما لم تبادر الشركات إلى تنفيذ خطط عمل إستراتيجية لاستبقاء ما يجسده عمالها من معارف مهمة وتطويرها. يجدر بتلك الخطط أن تلتمس الغايات الآتية:

■ مساعدة الموظفين على اكتساب المعرفة، ونشر ما يملكونه - وزملاؤهم- منها.

■ تشجيع التعاون عبر الزمان والمكان.

تقديم الدعم المطلوب، على صعيد التعلم والأداء، للعمل بأكبر قدر من الفاعلية.

تطبيق القواعد المؤدية إلى ما هو فاعل من التطوير المهني والتخطيط للتعاقب الوظيفي.

يمثل نقص المعرفة - وتأثير ذلك في إنتاجية القوى العاملة وأداءها - شبكة معقدة من المشكلات، لا يمكن معالجتها عبر ما هو منفرد من الحلول. يتعين على الشركات، عوضاً من ذلك، أن تفكر في مجموعة من الإستراتيجيات، والأساليب، والتقنيات. ويجدر بالشركات التي تلتمس مثل تلك المقاربة أن تتبع الخطوات الآتية:

تعيين ما يفتقد بالقدر الأكبر من المعرفة، وتأسيسها

يجدر بالشركات البدء عبر تعيين ما تفتقده بالقدر الأكبر من المعرفة والخبرات. يستلزم ذلك، بطريقة جزئية، تأسيس عمليات لإدارة الأداء والتطوير المهني، بما يشمل تعيين الموظفين الذين يمتلكون أكثر المعارف أهمية في نظر الشركة.

كتب كل من دايفيد دبليو. دي لونغ وتوماس أو. مان، على سبيل المثال، في مقالتهما «كبح هجرة العقول»، المنشورة في «أوت لوك جورنال»، التابعة لشركة «أكسنتشر» (في كانون الثاني / يناير 2003)، قائلين: «عمدت شركة «دلتا إيرلاينز»، حين انخفضت حركة الطيران بطريقة مؤثرة عقب 11 أيلول / سبتمبر، إلى تقليص قوتها العاملة للبقاء في المنافسة. تبقى للشركة، من ثم - حين قبل 11 ألفاً من موظفيها التقاعد المبكر أو

التعويض مع المغادرة - أقل من شهرين لتعيين من لا يحظون ببدلين مدربين من الموظفين، واكتساب معارفهم قبل أن يغادروا. عمل المديرون مع فريق الخدمات التعليمية في الشركة لتعيين قدامى الموظفين، من بين الأحد عشر ألفاً، الذين يمكن أن تسبب مغادرتهم «خسارة كبيرة على صعيد العمل»، لتبادر الشركة إلى مقابلتهم بشأن أدوارهم فيها. تمكنت شركة دلتا، بتلك الطريقة، من اكتساب ما أمكنها من المعارف المهمة، في وقت قصير جداً.

وضع برامج أكثر تركيزاً للتطوير المهني والتخطيط للتعاقب الوظيفي

تزيد برامج التطوير المهني من المعارف التي يحتاجها الموظفون للتهيؤ للأدوار المستقبلية. أدركت شركة «وايث»، على سبيل المثال، عقب تزايد الاكتشافات أخيراً فيما يتعلق بالأدوية، أن قادة فريقها للدراسات السريرية، البالغ عددهم 150، باتوا يمثلون قوة عمل مهمة جداً، من بين موظفيها الستة آلاف، في مجال البحث والتطوير.

عمدت الشركة من ثم، بغية استبقاء أولئك المديرين المهمين وتطويرهم، إلى تطوير برنامج متفرد للتعاقب الوظيفي، حدد مجموعة من المهارات المهمة، والكفاءات الضرورية، لكل من المستويات المهنية. عمل البرنامج على تقويم كل من قادة فريق الدراسات السريرية، فيما يتعلق بتلك المهارات، ووضع خطط تطوير فردية لمقاربة الفرص المتعلقة بالتقدم والنمو. عملت الشركة، إضافة إلى ذلك، على إيجاد أدوات؛ لزيادة معارف قادة فريق الدراسات السريرية، وتأسيس منتديات للتعاون بغية تشجيع التعليم المتواصل، وتبادل أفضل الخبرات.

«لا تخسر المعارف المهمة
التي يجسدها عمالك».

انضم قادة فريق الدراسات السريرية، إضافة إلى ذلك - لضمان الاستمرار في نمو خبرات الشركة على صعيد إدارة التجارب- إلى ما يدعى فرق القدرة، حيث يقاربون المسائل المتعلقة بالتغيير، على صعيد العمليات، والحاجات التدريبية، فضلاً على انضمامهم إلى منظومة حديثة مركزية، تعنى، على وجه الخصوص، بإدارة التجارب.

مواجهة «هجرة العقول»

تمثل خسارة المعرفة في الشركات مشكلة شاملة، تتعلق بدورة التوظيف برمتها: المقابلة، التوظيف، الأداء، الاستبقاء، التقاعد. وربما تشعر الشركات بالإغراء المتمثل بتنفيذ عدد من الحلول المجتزأة، التي يمثل معظمها، بالرغم من القيمة المتضمنة في بعضها - كبرامج التوجيه، وقواعد بيانات المعرفة، واستخدام المتقاعدين كمتعهدين - حلولاً سريعة لا أكثر، في حين تتطلب المشكلات الشاملة حلولاً شاملة متكاملة.

يجدر بالشركات تنفيذ الخطوات الآتية؛ لضمان استبقاء الخبرات المطلوبة للبقاء في المنافسة:

التخطيط فيما يتعلق بالقوى العاملة، والتصميم على صعيد الشركة، بما يضمن ملائمة القواعد والعمليات؛ لدعم التطور المهني، وتعيين أكثر الموظفين حيوية، والتخطيط للتعاقب الوظيفي.

دعم القوى العاملة، وتشجيع التعاون فيما بينها، عبر استخدام الحلول المتعلقة بإدارة موارد الشركة.

وضع الخطط التعليمية وتطبيقها، التي تركز على التعليم في الأماكن والأوقات كافة، والحلول الفاعلة المستمدة من حلول محاكاة الأداء الحالية.

تأسيس مجموعات معرفية

تقترن المعرفة، في العديد من الشركات، «بالخبراء» على وجه التحديد، الذين يأخذون معرفتهم معهم حين يغادرون. يمكن لأدوات التعاون المناسبة أن تحظى بمعارف المختصين وآرائهم السديدة، وتساعد في تأسيس المجموعات حولهم، لتكتسب مهاراتهم وتتحول إلى مجموعات معرفية. «تمثل خسارة المعرفة في الشركات مشكلة شاملة، تتعلق بدورة التوظيف برمتها»

إحدى الطرق الأكثر مباشرة للقيام بذلك في حفظ المراسلات الفورية بين خبراء الشركة البارزين وأرشفتها. تضيع تلك المراسلات، المفيدة في العديد من الأحيان، على وجه العموم، ما إن تختف من شاشات الحاسوب. تكفل الأدوات الحديثة، بكل الأحوال، التقاط تلك المراسلات، واسترجاعها عند الضرورة، لتضمن، من ثم، بقاء المعلومات، المتناقلة بين الخبراء، في الشركة.

تبني تقنيات تعليم إلكتروني أكثر تقدماً، كمحاكاة الأداء على وجه الخصوص

يحدث التعليم الإلكتروني ثورة حقيقية فيما يتعلق بتدريب القوى العاملة، ويسمح - عبر تحرير الشركات من الفكرة المقيدة المتمثلة بأن التعليم يتم حين تلقن المعلومات «على نحو رسمي» في قاعات الدراسة، لا أكثر - بالتلقين المتواصل للمعلومات القيمة، وطلب العلم في كل مكان وزمان.

أثبتت محاكاة الأداء، على وجه الخصوص، فاعليتها الكبيرة كتقنية للتعليم. ويسهم إنجاز المهام بما يحاكي البيئات الحقيقية - مع الآراء والمعالجات المستندة إلى القواعد - في توفير الأفكار، والتقويم، والتدريب. وتشمل المواد التعليمية تجارب الخبراء وآراءهم، ومراجع محددة، وممارسات فضلى، وأنشطة متنوعة، يعمل المتعلمون على تطبيقها؛ بغية إنجاز مهامهم بنجاح. تتوافر المواد كافة للمتعلمين ما إن يبدووا التعلم - وفق مبدأ التجربة حتى الإتقان.

عمدت القوى العاملة الدولية في شركة «سيمنز»، على سبيل المثال؛ بغية زيادة الربحية وسرعة الاستجابة للتغيير، إلى تعلم التحدث بلغة مالية موحدة. طبقت الشركة تجربة محاكاة، مدة 48 ساعة، على 10 آلاف من العاملين في مجال المال والأعمال. تمكن الآخرون، باستخدام توليفة من التقنية والأنشطة الجماعية، من محاكاة التحدي المتمثل بتطوير شركة أحادية المنتج، تركز على السوق المحلي، إلى شركة صناعية عالمية، تواجه مسائل تجارية معقدة. مكنت التمارين المشاركين من ممارسة أدوار المحللين والمديرين الماليين، والمشرفين على المشروعات. عمل المشاركون ضمن فرق، في اجتماعات مراجعة الأعمال، لإكمال «دراسة للحالة»، معتمدين على ما اكتسبوه من خبرات في أنشطة المحاكاة السابقة. تمثلت النتيجة بخروج الموظفين، من تجربة المحاكاة، بفهم أعمق للحاجة الملحة إلى لغة موحدة، وإمام أكبر بتلك اللغة.

المساهمون

- بول ميكلمان: محرر دورية «هارفارد مانجمنت أديدت».
- كاساندر إي. فرانغوس: قائدة للموارد البشرية في شركة «بالانسد سكوركارد كولا برتيف».
- إدوارد بريويت: أحد المساهمين في دورية «هارفارد مانجمنت أديدت».
- ثورين غاري: محرر النشرات الإخبارية في مطبعة كلية هارفارد للأعمال.
- أنجيليا هيرين: محررة مجموعة النشرات الإخبارية والمؤتمرات في مطبعة كلية هارفارد للأعمال.
- مارثا كرومر: كاتبة في مجالي الأعمال والتسويق، تعيش في كامبردج، ماساتشوسيتس.
- آلان راندولف: مستشار وأستاذ للأعمال في جامعة بالتيمور. شارك (مع كين بلانشار، وجون بي. كارلوس) في تأليف كتابي «التمكين يستغرق أكثر من دقيقة»، و«المفاتيح الثلاثة للتمكين».
- ماري غيندرون: إحدى المساهمات في دورية «هارفارد مانجمنت أديدت».
- كرستين بي. دونايو: إحدى المساهمات في دورية «هارفارد مانجمنت أديدت».
- آلان جي. روبينسون: شارك في تأليف كتاب «آيدياز آرفري».
- ميليسا رافوني: مختصة بتطوير الشركات والتدريب الإداري، ومحاضرة في كلية سلون للإدارة، التابعة لمعهد ماساتشوسيتس للتقنية.
- دايفيد بوث: شريك في شركة «هيلث آند ساينسيز» التابعة لشركة «أكسنتشر».
- دايفيد واي. سميث: شريك في شركة «أكسنتشر ليرنينغ».

سلسلة كتب هارفارد الأساسية للأعمال التجارية	
تقدم سلسلة كتب هارفارد الورقية الخاصة بالأعمال التجارية التفكير الأمثل لأحدث ما توصل إليه قادة الفكر في العالم والباحثون والمديرون في مجال الإدارة. صممت هذه الكتب من أجل القادة الذين يؤمنون بقوة الأفكار في إحداث تغيير في العمل. تجدي هذه الكتب نفعاً للمديرين مهما كانت مستويات خبراتهم وتجاربهم، بيد أنها أجدى نفعاً لكبار المديرين التنفيذيين والمديرين العاملين. إضافة إلى ذلك، تستخدم هذه الكتب على نطاق واسع في برامج التدريب والتطوير التنفيذي.	
Harvard Business Review Interviews with CEOs	3294
Harvard Business Review on Advances in Strategy	8032
Harvard Business Review on Appraising Employee Performance	7685
Harvard Business Review on Becoming a High Performance Manager	1296
Harvard Business Review on Brand Management	1445
Harvard Business Review on Breakthrough Leadership	8059
Harvard Business Review on Breakthrough Thinking	181X
Harvard Business Review on Building Personal and Organizational Resilience	2721
Harvard Business Review on Business and the Environment	2336
Harvard Business Review on The Business Value of IT	9121
Harvard Business Review on Change	8842
Harvard Business Review on Compensation	701X
Harvard Business Review on Corporate Ethics	273X
Harvard Business Review on Corporate Governance	2379
Harvard Business Review on Corporate Responsibility	2748
Harvard Business Review on Corporate Strategy	1429
Harvard Business Review on Crisis Management	2352
Harvard Business Review on Culture and Change	8369
Harvard Business Review on Customer Relationship Management	6994
Harvard Business Review on Decision Making	5572

Harvard Business Review on Effective Communication	1437
Harvard Business Review on Entrepreneurship	9105
Harvard Business Review on Finding and Keeping the Best People	5564
Harvard Business Review on Innovation	6145
Harvard Business Review on The Innovative Enterprise	130X
Harvard Business Review on Knowledge Management	8818
Harvard Business Review on Leadership	8834
Harvard Business Review on Leadership at the Top	2756
Harvard Business Review on Leadership in a Changed World	5011
Harvard Business Review on Leading in Turbulent Times	1806
Harvard Business Review on Managing Diversity	7001
Harvard Business Review on Managing High-Tech Industries	1828
Harvard Business Review on Managing People	9075
Harvard Business Review on Managing Projects	6395
Harvard Business Review on Managing the Value Chain	2344
Harvard Business Review on Managing Uncertainty	9083
Harvard Business Review on Managing Your Career	1318
Harvard Business Review on Marketing	8040
Harvard Business Review on Measuring Corporate Performance	8826
Harvard Business Review on Mergers and Acquisitions	5556
Harvard Business Review on Mind of the Leader	6409
Harvard Business Review on Motivating People	1326
Harvard Business Review on Negotiation	2360
Harvard Business Review on Nonprofits	9091
Harvard Business Review on Organizational Learning	6153
Harvard Business Review on Strategic Alliances	1334
Harvard Business Review on Strategies for Growth	8850
Harvard Business Review on Teams That Succeed	502X
Harvard Business Review on Turnarounds	6366
Harvard Business Review on What Makes a Leader	6374
Harvard Business Review on Work and Life Balance	3286

سلسلة كتب هارفارد الأساسية للأعمال التجارية

في عالم الأعمال المعاصر سريع الخطى، يحتاج كل إنسان إلى مرجع شخصي - مكان يلجأ إليه للنصح والمشورة، أو لمعلومات ضرورية لفهم حالة أو مشكلة، أو أملاً في الحصول على إجابات عن تساؤلات.

إن سلسلة كتب هارفارد الأساسية التجارية تقي بالغرض. تقدم هذه الكتب المختصرة والدقيقة نصائح عظيمة الفائدة للقراء مهما كانت مستويات خبراتهم وتجاربهم، سواء كنت مديراً حديث العهد بالإدارة مهتماً بتوسيع دائرة مهارتك أم مديراً تنفيذياً متمرساً ومتطلعاً إلى المكوث في القمة، فإن هذه الكتب المكرسة لإيجاد حلول للمشكلات تزودك بأفكار ثاقبة، والماعات ذكية يعتمد عليها، وأدوات تحتاج إليها لتحسين أدائك وإنجاز أعمالك. سرعان ما تصبح عناوين هذه السلسلة أصدقاء دائمين لك، وأدلاء موثوقين.

Harvard Business Essentials: Negotiation	1113
Harvard Business Essentials: Managing Creativity and Innovation	1121
Harvard Business Essentials: Managing Change and Transition	8741
Harvard Business Essentials: Hiring and Keeping the Best People	875X
Harvard Business Essentials: Finance for Managers	8768
Harvard Business Essentials: Business Communication	113X
Harvard Business Essentials: Manager's Toolkit (\$24.95)	2896
Harvard Business Essentials: Managing Projects Large and Small	3213
Harvard Business Essentials: Creating Teams with an Edge	290X
Harvard Business Essentials: Entrepreneur's Toolkit	4368
Harvard Business Essentials: Coaching and Mentoring	435X
Harvard Business Essentials: Crisis Management	4376
Harvard Business Essentials: Time Management	6336
Harvard Business Essentials: Power, Influence, and Persuasion	631X
Harvard Business Essentials: Strategy	6328

المدير المستعد لبذل الجهد وتحقيق النجاح

تجمع سلسلة المدير المستعد لبذل الجهد وتحقيق النجاح المقالات الملائمة من إدارة هارفارد الحديثة وإدارة اتصالات هارفارد من أجل مساعدة كبار المديرين ومتوسطي الدرجة منهم على شحذ مهاراتهم وزيادة فاعلياتهم واكتساب الميزة التنافسية.

وقد قدمت هذه السلسلة على نحو مختصر ويمكن الوصول إليها لتوفير وقت المديرين الثمين. تقدم هذه الكتب الأفكار الثاقبة المعتمدة والموثوقة وأساليب تحسين أداء العمل وتحقيق النتائج السريعة.

The Results-Driven Manager:	
Face-to-Face Communications for Clarity and Impact	3477
The Results-Driven Manager:	
Managing Yourself for the Career You Want	3469
The Results-Driven Manager:	
Presentations That Persuade and Motivate	3493
The Results-Driven Manager: Teams That Click	3507
The Results-Driven Manager:	
Winning Negotiations That Preserve Relationships	3485
The Results-Driven Manager: Dealing with Difficult People	6344
The Results-Driven Manager: Taking Control of Your Time	6352
The Results-Driven Manager: Getting People on Board	6360
The Results-Driven Manager:	
Motivating People for Improved Performance	7790
The Results-Driven Manager: Becoming an Effective Leader	7804
The Results-Driven Manager:	
Managing Change to Reduce Resistance	7812
The Results-Driven Manager:	
Hiring Smart for Competitive Advantage	9726
The Results-Driven Manager:	
Retaining Your Best People	9734
The Results-Driven Manager:	
Business Etiquette for the New Workplace	9742

معضلات الإدارة

عرض تفصيلي لتطورات إدارية محددة من صفحات كتب هارفارد التجارية

كم تتمنى لو كان بوسعك أن تلجأ إلى مجموعة من الخبراء استرشاداً بهم عندما تتعرض لتحدي إداري قاسٍ؟ هذا ما تقدمه لك سلسلة كتب معضلات الإدارة على وجه الدقة. كل كتاب منها زاخر بالفكر الثاقب ويضع أمامنا عدة مآزق مربكة ومحيرة ويسهم في توفير حلول لها مستعيناً بحكمة صفوة الخبراء. باقية من الكتب المكرسة لتوفير حلول للمشكلات الإدارية صيغت بأسلوب أسر بغية مد يد العون للمديرين كي يمتلكوا ملكة التمييز ويجروا محاكمات عقلية صائبة لدى معالجتهم معضلات الإدارة اليومية.

Management Dilemmas: When Change Comes Undone	5038
Management Dilemmas: When Good People Behave Badly	5046
Management Dilemmas: When Marketing Becomes a Minefield	290X
Management Dilemmas: When People Are the Problem	7138
Management Dilemmas: When Your Strategy Stalls	712X

